



Señor
JUEZ CUARTO CIVIL MUNICIPAL
Manizales

PROCESO EJECUTIVO: RADICADO 2019-0727
DEMANDANTE: BANCOLOMBIA S.A
DEMANDADA: LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES

CLARA EUGENIA GIRALDO CAMPUZANO, abogada en ejercicio, identificada tal y como aparece al pie de mí correspondiente firma en mi condición de apoderada de la Señora **LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES**, mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía nro. 1.053.786.725, por medio del presente escrito y estando en tiempo para hacerlo, doy contestación al **PROCESO EJECUTIVO CON GARANTIA REAL** en contra de mi representada, la que realizo en la siguiente forma:

I. **CON RESPECTO A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA PROPUESTA**

Me opongo a todas y cada una de ellas, convencida de que todo resultara probado a nuestro favor dentro del **PROCESO EJECUTIVO CON GARANTIA REAL**, propuesto por Bancolombia S.A en contra de mi poderdante señora **Lina Fernanda Arcila Grajales**, por carecer de fundamento legal, ya que toda está litis se apoya en argumentos falsos imputables a la entidad Bancaria Bancolombia S.A, ya que todas las fallas se suscitaron como consecuencia de la demora en la información solicitada por mi poderdante. Fallas por demás aceptadas

EDIFICIO SOCIEDAD CALDENSE DE INGENIEROS CIVILES
Carrera 24 Nro. 22-36 Oficina 604
Tel: 320 641 7403
Claeuge65@hotmail.com



por la entidad bancaria mediante comunicación enviada a la señora Lina Fernanda.

EN CONSECUENCIA, ME Opongo a todas y cada una de las pretensiones por considerar que en virtud de las excepciones de merito planteadas, las pretensiones no están llamadas a prosperar, por tal razón solicito al despacho se levante la medida cautelar decretada sobre el inmueble de propiedad de mi poderdante y se dé por terminado el aludido proceso.

II. FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

1- PAGARE SIN NÚMERO:

- A) El citado pagaré está respaldado las obligaciones nro. 5406912734694412 y 4513077962245049.
- B) El citado a pagare fue suscrito en aguadas el día 23 de abril de 04 de 2013.
- C) La señora **Lina Fernanda Arcila Grajales** en virtud de este pagare, se prometió a pagar solidaria e incondicionalmente el día 17 de septiembre de 2019 a la orden de Bancolombia S.A; o a quién represente sus derechos, en sus oficinas de aguadas - Caldas, la suma de \$4.106.697 moneda legal.
- D) En caso de mora, conforme quedo contemplado en el pagare, la deudora pagaría por cada día de retardo, intereses liquidados a la tasa del 25.44% anual o la tasa máxima legal permitida.



- E) La deudora ha incumplido en el pago de las obligaciones, y desde el día 17 de septiembre de 2019, por lo anterior Bancolombia S.A, decide llenar el presente pagaré en los espacios dejados en blanco, conforme con las instrucciones que se encuentran plasmadas en el documento adjunto al pagare.
- F) Conforme se encuentra contemplado en la pagare, la deudora autorizo al banco para debitar todas las sumas de dinero adeudadas, tales como capital, intereses, impuestos, costos y gastos de la cobranza prejudicial y judicial, etc.; de la cuenta corriente, de la cuenta de ahorros, de cualquier depósito o suma de dinero que exista a su nombre en cualesquiera de sus oficinas del país.
- G) El citado pagare se hace exigible a partir del 17 de septiembre de 2019, y hasta que se efectúe su pago total.

Es cierto en parte, me explico; es cierto todo lo manifestado por la parte demandante en lo que se refiere a los literales a), b), d) y f), pero no es cierto lo manifestado en el literal e) toda vez que Mi poderdante logro detectar que habían sido sustraídos de su cuenta unas cantidades de dinero; situación que puso de presente inmediatamente ante la entidad financiera, manifestando el desconocimiento de compras realizadas con su tarjeta de crédito nro. 5406912734694412 por valor de \$903.500.00.

En oficio de fecha 27 de noviembre de 2019, BANCOLOMBIA en respuesta a requerimiento nro. 8008828853, respecto al desconocimiento de compras realizadas en la tarjeta de



crédito terminada 4412, por valor de \$903.500.00, después de dar algunas explicaciones a mi poderdante el banco decidió " no es viable reconocerle el dinero, dado que no es una acción atribuible al banco", quienes además de negar su devolución, le sugiere a mi cliente algunas acciones preventivas que le ayudaran a mantener seguro su dinero, como fueron:

Evitar proporcionar información personal y financiera, a través de redes sociales, llamadas telefónicas, encuestas y formularios, los cuáles pueden ser utilizados por terceras personas para realizar fraude.

Al pagar en un establecimiento, solicite que su tarjeta sea utilizada en su presencia y una sola vez. al recibirla revise que sea la suya.

En este Oficio se puede evidenciar que no le dieron ninguna alternativa de solución a la petición de reintegro de los dineros a mi poderdante. (Anexo 1)

- **En oficio de fecha 13 de diciembre de 2019 fue enviada por la DEMANDADA (ANEXO 2) petición al gerente de servicios gestión del fraude con copia a la superintendencia financiera. manifestando que el día 27 de noviembre del año en curso, mediante oficio sin N° de radicado, su equipo le notifica sobre reclamación realizada por ella el día 30 de octubre de 2019, el objetivo de la reclamación fue que durante una revisión a sus cuentas de tarjeta de crédito master terminada 4412, evidencio cargos por sumas de dineros \$903.500, por compras virtuales que nunca realizo, manifestando; si bien es cierto el servicio de alertas y notificaciones no lo tenía activo, ustedes son los responsables de la seguridad de las cuentas y tarjetas que ofrecen; la primera vulneración de mis derechos se dio el día 07 de**



noviembre, cuando después de ser avisados del fraude en mi contra descontaron

- **automáticamente de mi cuenta de ahorros la suma de \$339.234.01, este descuento se hizo sin haber resuelto mi caso. (anexo 3)**

Adicional a lo anterior, de este asunto se da sin autorización de débito automático por parte de la demandada, si solicitan su autorización para notificaciones y alertas también lo tienen que hacer para debitar automáticamente; en su respuesta hablan y se justifican que había pasado mucho tiempo para la reclamación, es fácil demostrar con las llamadas de las cuales se tiene registro que la demora fue por parte de la entidad bancaria, pues pasaron 27 días para su respuesta, a lo cual la demandada debió haber solicitado su derecho al silencio administrativo positivo.

En su respuesta tampoco me dan la oportunidad de presentar recurso de reposición a la respuesta dada por Bancolombia, derecho que en cualquier reclamación es pertinente.

- **El 20 de diciembre de 2019 el defensor del consumidor financiero de Bancolombia, mediante correo electrónico me informó haber admitido la citada reclamación "la defensoría del consumidor financiero Bancolombia s.a. en ejercicio de las facultades, contenida en el artículo 13 de la ley 1328 de 2009 y el decreto 2555 de 2010, llevó a cabo el análisis del contenido de su requerimiento y la información recibida, con el propósito de evaluar su competencia sobre los hechos y derechos objetos de la reclamación, encontrándose satisfechos los requisitos formales y sustanciales para ser ADMITIDA para el trámite de resolución de quejas, previsto en el artículo 2.34.2.1.5 del decreto referido". Por lo tanto, en la fecha le estamos dando traslado a BANCOLOMBIA S.A. de la queja recibida el día 17 de diciembre de 2019 para que de acuerdo con la norma legal nos remita la información pertinente que sirva a la defensoría para emitir su concepto, el cual será comunicado a las partes. Para su información BANCOLOMBIA S.A. de acuerdo con sus reglamentos, adoptó**



**como obligatoria las decisiones tomadas por el defensor. (...)
(Anexo 4)**

- **En oficio enviado a mi poderdante por el defensor del consumidor financiero Bancolombia S.A, Dr. Juan Fernando Celi Munera en fecha febrero 11 de 2020, CONCLUYEN QUE EFECTIVAMENTE SE TRATO DE UN FRAUDE VIRTUAL, por lo cual nuevamente mi poderdante solicito que no fuera cargado el valor de \$903.500, a la tarjeta terminada en 4412, así como que fuera reintegrado el valor debitado y no autorizado de su cuenta por VALOR DE \$ 339.234,01 debito que se puede evidenciar en el anexo 3. EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. Es importante aclarar que en consecuencia de esta**

conclusión se dio por terminado el caso y se dio por archivada la queja.

- **Igualmente, Bancolombia s.a. el 18 de febrero de 2020 envía a mi poderdante señora LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES respuesta al requerimiento formulado ante la superintendencia financiera de Colombia mediante radicado Nro. 2020016406-001, relacionado con el desconocimiento de 37 compras realizados con su tarjeta de crédito MasterCard finalizada en el numero 4412; manifestando que lamentaban los inconvenientes que esta situación hubiere podido ocasionarle y aunque aclaran que el débito por mora se encuentra indicado en el numeral 4 del contrato de la tarjeta de crédito donde se manifiesta lo siguiente "el cliente autoriza al banco para debitar de su cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorros con los valores adeudados por el primero al segundo tanto por capital, como por intereses, comisiones, cuotas de manejo, etc.; por el valor del pago mínimo o pago total según el caso, si el cliente no recibe oportunamente el corte de cuentas correspondiente a una mensualidad, debe reclamarlo al banco".**

A renglón seguido manifiesta Bancolombia en la aludida comunicación, que al 7 de noviembre de 2019 el débito fue correcto dado que presentaba mora en dólares, no obstante, después del



corte del 15 de diciembre de 2019 y dada la investigación favorable, se realizó la devolución de las compras e intereses en dólares del 2019 por lo tanto, quedó un saldo a favor de USD 124,72 dólares, el cual se trasladó a la cuenta de ahorros así:

Saldo a favor tarjeta crédito 1/24 416286.67 (anexo 6),

- **El 20 de febrero de 2020 la superintendencia financiera de Colombia le respondió a la señora LUISA FERNANDA ARCILA GRAJALES mi poderdante manifestando que lamentaba los inconvenientes que esta situación hubiera podido generar al cliente y le reiteraban la disposición para continuar brindando asesoría y acompañamiento. (anexo 7)**
- **Ahora bien, de manera extraña el día 26 de febrero de 2020 el grupo de abogado especializados en cobranzas s.a. AEC S.A. radicó demanda ejecutiva hipotecaria con número 12638494 en el juzgado cuarto civil de Manizales, en contra de la señora LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES invitándola a demás a que se acercara entre el día 26 al 29 del mes de febrero del año 2020 a sus oficinas de abogados especializados en cobranzas s.a. ubicados en la avenida las américas nro. 46-41 (Puente Aranda) en la ciudad de Bogotá o fuera de Bogotá comuníquese al teléfono 5895926 o 018000936666 a nuestra gran Brigada Jurídica donde conjuntamente buscaremos una alternativa que le permita normalizar su obligación de manera definitiva. (anexo 8) carta a la que hizo caso omiso porque ya había solucionado su problema con el banco.**

2. PAGARE N° 377813296895775:

a) El citado pagare fue suscrito en Aguadas el día 4 del mes de agosto de 2011.

b) La señora **LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES** en virtud de este pagaré, se prometió pagar solidaria e incondicionalmente el día 03 de septiembre de 2019 a la orden de **BANCOLOMBIA**



S.A., o quien represente sus derechos, en sus oficinas de Aguadas (caldas), la suma de **DOS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CIENTO SETENTA Y UN PESOS (\$2.378.171)** moneda legal.

c) En caso de mora, conforme quedó contemplado en el pagaré, la deudora pagaría por cada día de retardo, intereses liquidados a la tasa del 25.44% anual o a la tasa máxima legal permitida.

d) La deudora ha incumplido en el pago de la obligación, desde el 03 de septiembre de 2019, por lo anterior **BANCOLOMBIA S.A.** decide llenar el presente pagare en los espacios dejados en blanco, conforme con la Carta de Instrucciones que se encuentra plasmada en el documento adjunto al pagaré.

e) Conforme se encuentra contemplado en el pagaré, la deudora autorizo a el Banco para debitar todas las sumas de dinero adeudadas, tales como capital, intereses, impuestos, costos y gastos de la cobranza prejudicial y judicial, etc.; de la cuenta corriente, de la cuenta de ahorros, de cualquier depósito o suma de dinero que exista a su nombre en cualesquiera de sus oficinas del país.

f) El citado pagare se hace exigible a partir del 03 de septiembre de 2019, y hasta que se efectúe su pago total.

Es cierto en parte, me explico; es cierto todo lo manifestado por la parte demandante en lo que se refiere a los literales a), c), y e) pero no es cierto lo manifestado en el literal d) situación que queda evidenciada en los anexos de esta contestación de demanda. Así;

EDIFICIO SOCIEDAD CALDENSE DE INGENIEROS CIVILES
Carrera 24 Nro. 22-36 Oficina 604
Tel: 320 641 7403
Claeuge65@hotmail.com



9

CLARA EUGENIA GIRALDO CAMPUZANO
ABOGADA TITULADA

Mi poderdante logro detectar que habían sido sustraídos de su cuenta unas cantidades de dinero; situación que puso de presente inmediatamente ante la entidad financiera, manifestando el desconocimiento de compras realizadas con su tarjeta de crédito nro. 5406912734694412 por valor de \$903.500.00.

En oficio de fecha 27 de noviembre de 2019, BANCOLOMBIA en respuesta a requerimiento nro. 8008828853, respecto al desconocimiento de compras realizadas en la tarjeta de crédito terminada 4412, por valor de \$903.500.00, después de dar algunas explicaciones a mi poderdante el banco decidió "no es viable reconocerle el dinero, dado que no es una acción atribuible al banco", quienes además de negar su devolución, le sugiere a mi cliente algunas acciones preventivas que le ayudaran a mantener seguro su dinero, como fueron:

Evitar proporcionar información personal y financiera, a través de redes sociales, llamadas telefónicas, encuestas y formularios, los cuáles pueden ser utilizados por terceras personas para realizar fraude.

Al pagar en un establecimiento, solicite que su tarjeta sea utilizada en su presencia y una sola vez. al recibirla revise que sea la suya.

En este Oficio se puede evidenciar que no le dieron ninguna alternativa de solución a la petición de reintegro de los dineros a mi poderdante. (Anexo 1)

- **En oficio de fecha 13 de diciembre de 2019 fue enviada por la DEMANDADA (ANEXO 2) petición al gerente de servicios gestión del fraude con copia a la superintendencia financiera, manifestando que el día 27 de noviembre del año en curso, mediante oficio sin N° de radicado, su equipo le notifica sobre reclamación realizada por ella el día 30 de octubre de 2019, el objetivo de la reclamación fue que durante una revisión a sus cuentas de tarjeta de crédito master terminada 4412, evidencio cargos por sumas de dineros \$903.500, por compras virtuales que nunca realizo, manifestando; si bien es cierto el servicio de alertas y notificaciones no lo tenía activo, ustedes son los responsables de la seguridad de las cuentas y tarjetas que ofrecen; la primera vulneración de mis derechos se dio el día 07 de noviembre, cuando después de ser avisados del fraude en mi contra descontaron**
- **automáticamente de mi cuenta de ahorros la suma de \$339.234.01, este descuento se hizo sin haber resuelto mi caso. (anexo 3)**

Adicional a lo anterior, de este asunto se da sin autorización de débito automático por parte de la demandada, si solicitan su autorización para notificaciones y alertas también lo tienen que hacer para debitar automáticamente; en su respuesta hablan y se justifican que había pasado mucho tiempo para la reclamación, es fácil demostrar con las llamadas de las cuales se tiene registro que la demora fue por parte de la entidad bancaria, pues pasaron 27 días para su respuesta, a lo cual la demandada debió haber solicitado su derecho al silencio administrativo positivo.

EDIFICIO SOCIEDAD CALDENSE DE INGENIEROS CIVILES
Carrera 24 Nro. 22-36 Oficina 604
Tel: 320 641 7403
Claeuge65@hotmail.com



En su respuesta tampoco me dan la oportunidad de presentar recurso de reposición a la respuesta dada por Bancolombia, derecho que en cualquier reclamación es pertinente.

- **El 20 de diciembre de 2019 el defensor del consumidor financiero de Bancolombia, mediante correo electrónico me informó haber admitido la citada reclamación "la defensoría del consumidor financiero Bancolombia s.a. en ejercicio de las facultades, contenida en el artículo 13 de la ley 1328 de 2009 y el decreto 2555 de 2010, llevó a cabo el análisis del contenido de su requerimiento y la información recibida, con el propósito de avaluar su competencia sobre los hechos y derechos objetos de la reclamación, encontrándose satisfechos los requisitos formales y sustanciales para ser ADMITIDA para el trámite de resolución de quejas, previsto en el artículo 2.34.2.1.5 del decreto referido". Por lo tanto, en la fecha le estamos dando traslado a BANCOLOMBIA S.A. de la queja recibida el día 17 de diciembre de 2019 para que de acuerdo con la norma legal nos remita la información pertinente que sirva a la defensoría para emitir su concepto, el cual será comunicado a las partes. Para su información BANCOLOMBIA S.A. de acuerdo con sus reglamentos, adoptó como obligatoria las decisiones tomadas por el defensor. (...) (Anexo 4)**
- **En oficio enviado a mi poderdante por el defensor del consumidor financiero Bancolombia S.A, Dr. Juan Fernando Celi Munera en fecha febrero 11 de 2020, CONCLUYEN QUE EFECTIVAMENTE SE TRATO DE UN FRAUDE VIRTUAL, por lo cual nuevamente mi poderdante solicito que no fuera cargado el valor de \$903.500, a la tarjeta terminada en 4412, así como que fuera reintegrado el valor debitado y no autorizado de su cuenta por VALOR DE \$ 339.234,01 debito que se puede evidenciar en el anexo 3. EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. Es importante aclarar que en consecuencia de esta**

conclusión se dio por terminado el caso y se dio por archivada la queja.

- **Igualmente, Bancolombia s.a. el 18 de febrero de 2020 envía a mi poderdante señora LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES respuesta al requerimiento formulado ante la superintendencia financiera de Colombia mediante radicado Nro. 2020016406-001, relacionado con el desconocimiento de 37 compras realizados con su tarjeta de crédito MasterCard finalizada en el numero 4412; manifestando que lamentaban los inconvenientes que esta situación hubiere podido ocasionarle y aunque aclaran que el débito por mora se encuentra indicado en el numeral 4 del contrato de la tarjeta de crédito donde se manifiesta lo siguiente "el cliente autoriza al banco para debitar de su cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorros con los valores adeudados por el primero al segundo tanto por capital, como por intereses, comisiones, cuotas de manejo, etc.; por el valor del pago mínimo o pago total según el caso, si el cliente no recibe oportunamente el corte de cuentas correspondiente a una mensualidad, debe reclamarlo al banco".**



CLARA EUGENIA GIRALDO CAMPUZANO
ABOGADA TITULADA

11

A renglón seguido manifiesta Bancolombia en la aludida comunicación, que al 7 de noviembre de 2019 el débito fue correcto dado que presentaba mora en dólares, no obstante, después del corte del 15 de diciembre de 2019 y dada la investigación favorable, se realizó la devolución de las compras e intereses en dólares del 2019 por lo tanto, quedó un saldo a favor de USD 124,72 dólares, el cual se trasladó a la cuenta de ahorros así:

Saldo a favor tarjeta crédito 1/24 416286.67 (anexo 6).

- **El 20 de febrero de 2020 la superintendencia financiera de Colombia le respondió a la señora LUISA FERNANDA ARCILA GRAJALES mi poderdante manifestando que lamentaba los inconvenientes que esta situación hubiera podido generar al cliente y le reiteraban la disposición para continuar brindando asesoría y acompañamiento. (anexo 7)**
- **Ahora bien, de manera extraña el día 26 de febrero de 2020 el grupo de abogado especializados en cobranzas s.a. AEC S.A. radicó demanda ejecutiva hipotecaria con número 12638494 en el juzgado cuarto civil de Manizales, en contra de la señora LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES invitándola a demás a que se acercara entre el día 26 al 29 del mes de febrero del año 2020 a sus oficinas de abogados especializados en cobranzas s.a. ubicados en la avenida las américas nro. 46-41 (Puente Aranda) en la ciudad de Bogotá o fuera de Bogotá comuníquese al teléfono 5895926 o 018000936666 a nuestra gran Brigada Jurídica donde conjuntamente buscaremos una alternativa que le permita normalizar su obligación de manera definitiva. (anexo 8) carta a la que hizo caso omiso porque ya había solucionado su problema con el banco.**

EXPLICACIONES QUE, AUNQUE REPETITIVAS SON APLICABLES EN CADA CASO YA QUE DEBIDO A ESTA SITUACIÓN RELATADA EN EL HECHO PRIMERO DE LA DEMANDA SE DIO INICIO AL COBRO DE TODAS LAS TARJETAS INCLUSIVE DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR MI PODERDANTE QUE SE ENCONTRABAN AL DÍA (SEGÚN LA ENTIDAD BANCARIA) Y CON LAS CUALES NO EXISTIÓ NINGUNA CONTRATIEMPO, OPTANDO EL BANCOLOMBIA S.A POR HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA ACELERATORIA EN TODAS SUS OBLIGACIONES Y COMO CONSECUENCIA EL COBRO EJECUTIVO DE ESTAS. ES DECIR, UNA VEZ ADMITIDO EL FRAUDE SE EL BANCO INICIO UN PROCESO EJECUTIVO DE MANERA ABUSIVA EN CONTRA DE MI PODERDANTE.

EDIFICIO SOCIEDAD CALDENSE DE INGENIEROS CIVILES
Carrera 24 Nro. 22-36 Oficina 604
Tel: 320 641 7403
Claeuge65@hotmail.com



IGUALMENTE, Y PARA ACEPTAR EL PAGO DE LAS DEMÁS OBLIGACIONES, LAS CUALES SIEMPRE HAN ESTADO AL DÍA, ESTAN CONDICIONANDO A MI PODERDANTE A CANCELAR EL PAGO DE HONORARIOS MES A MES. (ANEXO 9 A 13) Y ME PREGUNTO, CUALES HONORARIOS SI TODA ESTA LITIS SE DIO A RAIZ DE UNA FRAUDE ADMITIDO POR EL MISMO BANCOLOMBIA S.A Y ADEMÁS REALIZO LA DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS A LAS CUENTAS DE MI PODERDANTE ?

Con respecto al literal b) y f) esta situación se dio como consecuencia de la aplicación de la cláusula aceleratoria.

3) PAGARE N° 7112320010830:

- a) El citado pagaré es correspondiente a la obligación N° 71990010830
- b) El pagaré se firmó el día 26 de febrero de 2013.
- c) La señora **LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES**, obrando en su propio nombre y representación se obligó a pagar incondicionalmente a **BANCOLOMBIA S.A**, establecimiento Bancario a su orden, en sus oficinas de Manizales, la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES UNIDADES CON TRES MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE** diezmilésimas de unidades de valor real UVR, **(258,793.3247 UVR)**, equivalentes a la suma de **cincuenta y dos millones novecientos veinte mil pesos**



(\$52.920.000.00), que declaro recibida en calidad de mutuo con intereses.

- d) La cuantía indicada en el hecho anterior sería pagadera totalmente en el plazo de 120 meses, o sea 10 años estipulados, en cuotas de amortización mensuales.
- e) La primera de las cuotas mensuales de amortización, pagadera el día 26 de marzo de 2013, y así sucesivamente cada mes, en la misma fecha, hasta la cancelación total de la deuda.
- f) Durante el plazo concedido para la cancelación del préstamo, los intereses efectivos serían liquidados a la tasa del 11.00% anual, los cuales serían cubiertos dentro de cada cuota mensual de amortización, conforme al plan de pago escogido.
- g) Los intereses de mora serían liquidados a un interés equivalente a la tasa más alta autorizada por las normas vigentes de carácter comercial.
- h) La presente obligación se encuentra al día, por lo tanto la **aceleración del plazo (cláusula aceleratoria)** de la misma, se genera por el incumplimiento por parte de la deudora de las demás obligaciones que se están judicializando en este proceso, ya que, acorde con la constitución de la **Hipoteca Abierta Sin Límite De Cuantía** a favor de BANCOLOMBIA S.A., se garantiza el crédito hipotecario, pero la garantía cubre también toda clase de obligaciones que el Hipotecante conjunta o separadamente haya contraído o contraiga en el futuro a favor del Acreedor; tal como se detalla en el hecho 6) de la demanda.



- i) Conforme con lo dispuesto en el artículo 431 del C.G.P., se hará uso de la cláusula aceleratoria contemplada en el pagaré, a partir de la presentación de la demanda, y hasta que se efectuó el pago total de la obligación.

- j) Los abonos efectuados a la obligación, se han aplicado de conformidad con las normas legales de imputación de pagos, existiendo un capital insoluto por la suma de **TREINTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS CON VEITIDOS CENTAVOS M/C (\$ 32,848.456.22)**, equivalentes a la cantidad de **CIENTO VEINTIUN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS UNIDADES CON DOSCIENTOS VEINTIOCHO** diezmilésimas de Unidades de Valor real UVR, (121,971.0228 UVR), efectuados a la fecha de la liquidación de la obligación 19 de septiembre de 2019.

Es cierto. todo lo relatado en los literales a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) pero es importante manifestar al despacho que se dio aplicación a la cláusula aceleratoria contemplada en el pagaré, a partir de la presentación de la demanda, y hasta que se efectuó el pago total de la obligación.

Con fundamento en unos hechos narrados por la parte demandante que son falsos, por lo tanto, la aplicación de esta carece de validez. Al no existir los fundamentos legales que dieran lugar a la aplicación de la cláusula aceleratoria como lo es el incumplimiento.



EXPLICACIONES QUE, AUNQUE REPETITIVAS SON APLICABLES EN CADA CASO YA QUE DEBIDO A ESTA SITUACIÓN RELATADA EN EL HECHO PRIMERO Y SEGUNDO DE LA DEMANDA SE DIO INICIO AL COBRO DE TODAS LAS TARJETAS INCLUSIVE DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR MI PODERDANTE QUE SE ENCONTRABAN AL DÍA (SEGÚN LA ENTIDAD BANCARIA) Y CON LAS CUALES NO EXISTIÓ NINGUNA CONTRATIEMPO, OPTANDO EL BANCOLOMBIA S.A POR HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA ACELERATORIA EN TODAS SUS OBLIGACIONES Y COMO CONSECUENCIA EL COBRO EJECUTIVO DE ESTAS. ES DECIR, UNA VEZ ADMITIDO EL FRAUDE SE EL BANCO INICIO UN PROCESO EJECUTIVO DE MANERA ABUSIVA EN CONTRA DE MI PODERDANTE.

IGUALMENTE, Y PARA ACEPTAR EL PAGO DE LAS DEMÁS OBLIGACIONES, LAS CUALES SIEMPRE HAN SIDO CANCELADAS DE MANERA CUMPLIDA, ESTAN CONDICIONANDO A MI PODERDANTE A CANCELAR EL PAGO DE HONORARIOS MES A MES. (ANEXO 9 A 13) Y ME PREGUNTO, , CUALES HONORARIOS SI TODA ESTA LITTIS SE DIO A RAIZ DE UNA FRAUDE ADMITIDO POR EL MISMO BANCOLOMBIA S.A Y ADEMÁS REALIZO LA DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS A LAS CUENTAS DE MI PODERDANTE ?

4) Los mencionados pagarés, conforme con el artículo 422 del C.G.P, contienen una obligación expresa, clara y exigible, proviene de las partes, reúnen los demás requisitos legales y en consecuencia prestan mérito ejecutivo.



Es cierto. En cuanto al fundamento legal establecido para los títulos valores objeto de esta litis

5) GARANTIA HIPOTECARIA : la señora **LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES**, constituyo HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTÍA a favor de BANCOLOMBIA S.A., mediante la escritura pública N° 1002 del 11 de febrero del año 2013 de la Notaría Segunda del Circulo de Manizales, sobre el bien inmueble de su propiedad que se identifica de la siguiente manera así: **UN LOTE DE TERRENO CON CASA DE HABITACION, IDENTIFICADO COMO LOTE NUMERO 17 DE LA MANZANA 47 UBICADO EN LA CALLE 53 NUMERO 11-18 DE LA CIUDAD DE MANIZALES- DEPARTAMENTO DE CALDAS.** Inmueble identificado con el folio de matrícula Inmobiliaria N° 100-56004 de la oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Manizales.

Es cierto. Mi poderdante constituyo HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTÍA a favor de BANCOLOMBIA S.A., mediante la escritura pública N° 1002 del 11 de febrero del año 2013 de la Notaría Segunda del Circulo de Manizales, sobre el bien inmueble de su propiedad

6) En la cláusula cuarta de la constitución de la hipoteca abierta sin límite de cuantía, entre otro, se encuentra contemplado "Que con la hipoteca se garantiza el crédito hipotecario de vivienda individual a largo plazo aprobado por **El Acreedor a El (Los) Hipotecante (s)** ..., pero la garantía cubre también toda clase de obligaciones que **El (Los) Hipotecante (s)** conjunta o separadamente haya contraído o contraiga en el futuro en favor de **El Acreedor**. así como y bajo la consideración de que esta hipoteca es abierta y sin límite de cuantía, la misma garantiza a **El Acreedor** no solamente el crédito hipotecario



indicado en esta cláusula y sus interés remuneratorios y moratorios, sino también toda clase de obligaciones **expresadas** en moneda legal o UVR o en cualquier otra unidad que la sustituya, ya causadas y/o que se causen en el futuro a cargo de **El (Los) Hipotecante (S)** conjunta, separada, o individualmente y sin ninguna limitación respecto a la cuantía de las obligaciones garantizadas, sus intereses, gastos, costas y honorarios de abogado, bien sean directas o indirectas y por cualquier concepto adquiridas en su propio nombre o con otra u otras firmas, conjunta o separadamente” ... etc.

Es cierto. Lo que no es cierto es que mi poderdante sea la deudora, ya que como se logra evidenciar en los correos cruzados con la entidad bancaria en el momento se encuentra a paz y salvo por todo concepto y peor aún nunca estuvo en mora.

7) En consecuencia con el hecho anterior, los citados pagares están siendo garantizados con la hipoteca constituida.

Es cierto. los pagarés están siendo garantizados con la hipoteca constituida.

8) La señora **LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES**, es la actual propietaria, inscrita y poseedora del bien inmueble dado en garantía hipotecaria a favor de **BANCOLOMBIA S.A.**, tal como se encuentra registrado en el certificado de tradición identificado con el folio de matrícula inmobiliaria nro. 100- 56004 de la oficina de registro e instrumentos públicos de Manizales, que se aporta con la demanda para probar la vigencia del gravamen y la titularidad sobre el inmueble.



Es cierto que mi poderdante es la propietaria inscrita del bien registrado con folio de matrícula inmobiliaria. nro. 100- 56004 de la oficina de registro e instrumentos públicos de Manizales

Después de lo anteriormente expuesto presento ante su despacho las siguientes:

EXCEPCIONES DE MÉRITO O DE FONDO

- COBRO DE LO NO DEBIDO

Se sustenta esta excepción, en el hecho de que el banco otorgo poder para presentar una demanda aun tenido conocimiento de que sobre esta cuenta se había configurado un fraude y así se lo hizo saber a mi poderdante. Es importante aclarar que mientras mi poderdante estaba intentando resolver la solicitud, el banco le entrego a una firma de abogados para que incoara el proceso ejecutivo correspondiente, cuando en realidad se había llegado a la conclusión de que la deuda no existía. por lo tanto, al desaparecer la deuda desaparecieron los intereses. *Y lo que es, peor inscribieron un embargo a la propiedad de mi poderdante y se siguen cobrando honorarios de abogado. Además, mi poderdante tuvo que recurrir a los servicios de esta togada para que realizará su defensa en términos de ley. Honorarios fijados en (\$2.000.000) dos millones de pesos moneda legal colombiana, por lo tanto, debe declararse como prospera la presente excepción.*

- TEMERIDAD O MALA FE

Se configura esta cuando a sabiendas de la realidad se le imputan hechos contrarios a la realidad. En nuestro caso, la demanda presentada en *contra de mi representada constituye hechos temerarios o de mala fe, por cuanto, como se anotó anteriormente el banco no solo realizó un cobro judicial de una obligación inexistente,*



sino que está cobrando honorarios profesionales a mi poderdante con el argumento de que para cancelar las demás obligaciones debe realizar este pago; me explico, cuando mi poderdante fue a realizar el pago oportuno de otras acreencias con el banco, estaba obligada a cancelar unos honorarios profesionales para recibirle estos pagos

- **ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA.**

No es lícito que una persona retenga un bien o se enriquezca a costa de otra, sin mediar causa o existir razón válida para ello, hace que el predicado del enriquecimiento injusto sea principio y a la vez fuente de obligaciones civiles, pues proporciona un criterio para la toma de posición ante situaciones concretas que a priori parecen indeterminadas. Sin embargo, la afirmación de no considerar lícito enriquecer a otro sin existir razón carece de una estructura basada en un supuesto de hecho, amén de no prever una consecuencia jurídica concreta, haciendo que en cada caso se generen reacciones ante determinadas situaciones de hecho.

- **INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN**

Propongo la excepción de inexistencia de la obligación ya que Bancolombia está cobrando una obligación que se encuentra a paz y salvo y que según los manifestó este existió un fraude y realizo el abono de los dineros a la cuenta de mi poderdante.

- **TEMERIDAD Y MALA FE**

Se considera que ha existido temeridad o mala fe cuando sea manifiesta la carencia de fundamento jurídico de la demanda o



cuando a sabiendas se aleguen hechos contrarios a la realidad, y esta es la situación que se presenta aquí cuando se está cobrando un dinero con sus intereses de una obligación que no se encuentra en mora y además propicio que se moviera el aparato judicial sin razón alguna, porque no existía la conducta alegada.

- PRINCIPIO DE BUENA FE

Resulta necesario señalar que no consulta el principio de la buena fe, con arreglo al cual deben conducirse todas las actuaciones de las partes que acuden a un proceso judicial de conformidad con los imperativos mandatos del inciso primero del articulado 83 de la Carta Política, que las partes guarden silencio frente a una irregularidad con el propósito de alegarla posteriormente y beneficiarse así de su propia inactividad, situación que se puede evidenciar claramente está ocurriendo con Bancolombia S.A.

- EJERCICIO DE LA ACCIÓN EJECUTIVA DE FORMA ARBITRARIA

Propongo esta excepción por considerar demandado a mi poderdante a sabiendas de que la obligación se encontraba al día.

- INNOMINADA O GENÉRICA

comedidamente le solicito señor juez reconocer de oficio las excepciones que resulten probadas en el transcurso del proceso.



CONDENA EN COSTAS

por la cual solicito muy comedidamente al despacho condenar en costas a la demandante a favor de mi poderdante toda vez que la hizo incurrir en gastos innecesarios como el pago de honorarios de abogada, además del perjuicio ocasionado al embargarle un bien de su propiedad, lo cual le hizo imposible realizar negociación alguna con este.

III- NOTIFICACIONES

Demandante y Demandado aparecen en la demanda principal

Abogada de la demandada en la carrera 24 nro. 22-36 oficina 604, edificio Sociedad Caldense de Ingenieros Civiles, de esta ciudad.
Correo electrónico: claeuge65@hotmail.com

Dejo así descorrido el traslado de la demanda.

De la señora Juez,

Atentamente,

CLARA EUGENIA GIRALDO CAMPUZANO

C.C 30.301.431 de Manizales

T.P 99.916 del C.S.J

Referencia: **Poder.**

LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES, mayor y vecina de esta ciudad, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en nombre propio; Comedidamente manifiesto a usted que mediante el presente escrito confiero poder especial amplio y suficiente a la Abogada **CLARA EUGENIA GIRALDO CAMPUZANO**, igualmente mayor de edad, vecina del municipio de Manizales, identificada con la cedula de ciudadanía no. 30.301.431 expedida en Manizales y T.P nro. 99.916 del C.S.J; para que en mi nombre y representación de **Contestación e Interponga Excepciones de Ley en PROCESO EJECUTIVO CON GARANTIA REAL**, radicado 2019-727, iniciado en mi contra por **BANCOLOMBIA S.A**, identificado con Nit 890.903.938-8, representado legalmente por **MAURICIO BOTERO WOLFF**, mayor de edad identificado con cedula de ciudadanía nro. 71.788.617 de Medellín.

Mi apoderada queda facultada para **DAR CONTESTACION E INTERPONER EXCEPCIONES DE LEY**, recibir conciliar, transigir, desistir, sustituir, tachar testigos y documentos y demás facultades otorgadas y establecidas por ley.

Sírvase, por lo tanto, señor Juez, reconocerle personería a mi apoderada en los términos y para efectos del presente poder.

Del señor Juez.

LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES
C.C nro. 1.053.786.725 de Manizales

Centro de Servicios Judiciales Civil Familia
Manizales - Caldas
09 MAR 2020
Presentado personalmente para su autenticación
Por **Lina Fernanda Arcila Grajales**
Con C.C. N° **1053786725**
T.P. _____
Recibido por _____

Acepto

CLARA EUGENIA GIRALDO CAMPUZANO
C.C. nro. 30.301.431 de Manizales
T.P nro. 99.916 del C.S.J

Anexo 1

Medellín, 27 de noviembre de 2019

 Señora
 Lina Fernanda Arcila Grajales
 Pacora

Reciba un cordial saludo,

Estamos dando respuesta a su requerimiento número 8008828853, respecto al desconocimiento de compras realizadas con su Tarjeta de Crédito terminada en 4412, por valor de \$903,500.00, las cuales detallo:

FECHA	TARJETA	REFERENCIA	VALOR
29/01/2019	4412	GOOGLE *SERVICES	\$ 3,000.00
29/01/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 28,000.00
6/02/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 28,000.00
6/02/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 3,000.00
10/02/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 3,000.00
24/02/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 8,000.00
1/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 8,000.00
3/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 3,000.00
5/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 3,000.00
11/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 3,000.00
11/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 15,500.00
11/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 3,000.00
11/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 3,000.00
12/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 3,000.00
12/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 15,500.00
14/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 9,000.00
15/03/2019	4412	GOOGLE *NaturalMoti	\$ 15,000.00
16/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 15,000.00
18/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 141,000.00
19/03/2019	4412	GOOGLE *Nekki	\$ 15,000.00
19/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 31,000.00
20/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 71,000.00
21/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 62,000.00
24/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 15,500.00
27/03/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 15,000.00

30/03/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 28,000.00
4/04/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 15,500.00
11/04/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 154,000.00
14/04/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 15,500.00
17/04/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 15,000.00
17/04/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 30,000.00
19/04/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 28,000.00
20/04/2019	4412	GOOGLE *Lilith Mobi	\$ 31,000.00
24/04/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 28,000.00
30/04/2019	4412	GOOGLE *Deemedy IN	\$ 8,500.00
7/05/2019	4412	GOOGLE *PROXIMA BET	\$ 15,500.00
8/05/2019	4412	GOOGLE *Crazy Panda	\$ 15,000.00
TOTAL			\$ 903,500.00

Revisando al detalle lo sucedido, se pudo establecer que las transacciones se realizaron a través de una página de internet que ofrece el servicio para comprar, sin que se necesitara la tarjeta física en el momento de autorizarlas.

Para realizar estas transacciones a través de los canales virtuales, los delincuentes usan un conjunto de técnicas conocidas como Ingeniería Social, que consiste en apropiarse de su información personal y financiera como números de identificación, códigos de seguridad de tarjetas de crédito, a través de engaño telefónico, presencial o por internet, logrando así obtener los datos de sus tarjetas para materializar el fraude.

Es importante darle a conocer que los establecimientos de comercio tienen tiempos establecidos por las franquicias para presentar los soportes de las compras luego de ser realizadas, por tanto, en Bancolombia realizamos la gestión para que el comercio entregara los soportes de las compras reclamadas o en su defecto la devolución del dinero; sin embargo, en su caso no fue posible que el establecimiento realizara el trámite dado que se superaron los tiempos mencionados anteriormente para presentar los soportes o devolver los recursos.

Por las razones expuestas anteriormente, el banco decidió que no es viable reconocerle el dinero, dado que no es una acción atribuible al Banco.

Es nuestra responsabilidad sugerirle algunas acciones preventivas que le ayudarán a mantener seguro su dinero, las cuales se evitarán con su compromiso y el nuestro:

- Evite proporcionar información personal y financiera, a través de redes sociales, llamadas telefónicas, encuestas y formularios, los cuales pueden ser utilizados por terceras personas para realizar un fraude.
- Al pagar en un establecimiento, solicite que su tarjeta sea utilizada en su presencia y una sola vez. Al recibirla revise que sea la suya.

BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario

También tenemos a su disposición el servicio de Alertas y Notificaciones, en el cual podrá elegir las operaciones o transacciones sobre las que espera recibir alguna alerta, definiendo el monto o número de operaciones a partir de los cuales desea ser notificado; este servicio es gratuito y se solicita a través de la Sucursal Virtual Personas o en la Línea de Atención al Cliente

Para conocer más recomendaciones, le sugerimos visitar en nuestra Sucursal Virtual la opción "Aprender es fácil", donde podrá encontrar información valiosa acerca de los riesgos, modalidades de fraude y recomendaciones para saber qué hacer ante ellas.

Si tiene alguna duda o inquietud, no dude en comunicarse con la Línea de Atención al cliente.

Atentamente,
Equipo Bancolombia
Gerencia Servicios Gestión del Fraude
Línea 018000912345 Opción 2-2

Línea de Atención al Cliente: Bogotá: 343 00 00, Medellín 510 90 00, Cali 554 05 05, Barranquilla 361 88 88, Cartagena 693 44 00, Bucaramanga 697 25 25, Pereira 340 12 13, a nivel nacional: 018000912345; desde España: 900 995 717 y Estados Unidos: 1866 379 9714. Defensor del Consumidor Financiero: Juan Fernando Celi Múnera y Liliana Otero Álvarez, de lunes a viernes entre 7:30 a.m. a 12 p.m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m. línea gratuita 01 8000 52 2622, teléfonos (4) 321 1586, fax (4) 321 3100, correo electrónico defensor@bancolombia.com.co, o en la dirección: Carrera 43A #1- Sur 188 Oficina 709, de Medellín.

Pácora, 13 de Diciembre de 2019.

Anexo 2.

Señores:

Gerencia Servicios Gestión del Fraude

Bancolombia

Asunto: Vulneración de derechos como consumidor del sistema financiero.

Respetados Señores,

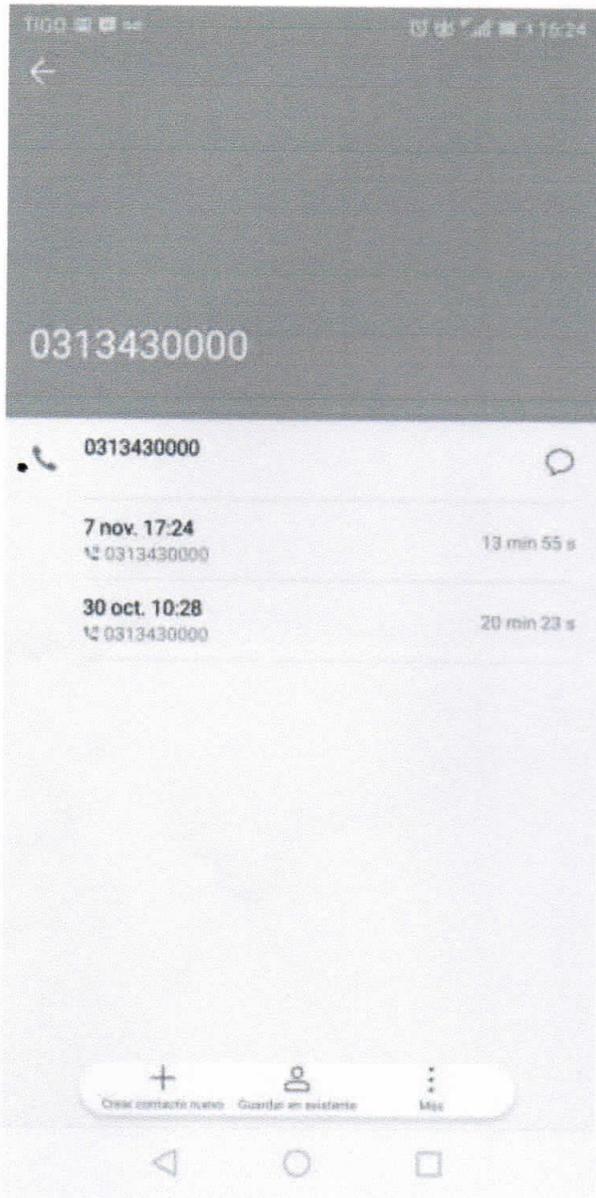
El día 27 de Noviembre del año en curso, mediante oficio sin N° de Radicado, su equipo me notifica sobre reclamación realizada por mí el día 30 de Octubre de 2019, el objetivo de la reclamación fue que durante una revisión a mis cuentas de tarjeta de crédito Master terminada en 4412, evidencie cargos por una suma de \$903,500, por copras virtuales que nunca realice, si bien es cierto el servicio de alertas y notificaciones no lo tenía activo, ustedes son los responsables de la seguridad de las cuentas y tarjetas que ofrecen; la primer vulneración de mis derechos se dio el día 07 de Noviembre, cuando después de ser avisados del fraude en mi contra descontaron automáticamente de mi cuenta de ahorros la suma de \$339,234.01, este descuento se dio sin haber resuelto mi caso.

Adicional a lo anterior este descuento se dio sin autorización de débito automático por parte mía, si solicitan mi autorización para notificaciones y alertas también lo tienen que hacer para debitar automáticamente; en su respuesta hablan se justifican que había pasado mucho tiempo para la reclamación, es fácil demostrar con las llamadas de las cuales tengo registro que la demora fue por parte de ustedes, pues pasaron 27 días para su respuesta, a lo cual yo debí haber solicitado mi derecho al silencio administrativo positivo, el cual indagare en la superintendencia financiera si aplica en este caso.

En su respuesta tampoco me dan derecho de reposición a la respuesta dada por ustedes, derecho que en cualquier reclamación es pertinente.

En el oficio ustedes concluyen que efectivamente se trató de un fraude virtual, por lo cual nuevamente SOLICITO no sea cargado el valor de \$903,500 a la tarjeta terminada en 4412, así como sea reintegrado el débito no autorizado por valor de \$339,234.01 en el menor tiempo posible.

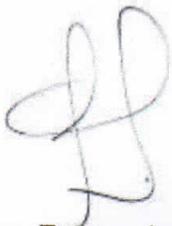
Adjunto evidencia de lo enunciado.



En esta imagen se evidencia la primera llamada sobre la reclamación N° Radicado 8008828853. Duración 20 min 23 s.

Espero una respuesta dentro de los términos contemplados en el código de comercio. Esta podrá ser enviada vía correo electrónico al correo ferli428@hotmail.com.

Cordialmente,



Lina Fernanda Arcila Grajales

C.C. 1.053.786.725 de Manizales

Con copia a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Anexo 3

Consulta de movimientos

Cuenta de Ahorro 643-720909-42

Fecha	Origen	Descripción	Referencia	Monto
2019/11/14	AGUADAS	4XML GRAVAMEN MVTO FINANCIERO		
2019/11/07	AGUADAS	4XML GRAVAMEN MVTO FINANCIERO		\$ -48.80
2019/11/13	AGUADAS	ABONO INTERESES AHORROS		\$ -3,756.93
2019/11/14	AGUADAS	ABONO INTERESES AHORROS		\$ 0.42
2019/11/07	CNE REDES	ABONO INTERESES AHORROS		\$ 0.00
2019/11/07	CNE REDES	CONSIGNACION CORRESPONSAL CB		\$ 200,000.00
2019/11/07	CNE REDES	CONSIGNACION CORRESPONSAL CB		\$ 900,000.00
2019/11/14	AGUADAS	CONSIGNACION CORRESPONSAL CB		\$ 200,000.00
2019/11/07	AGUADAS	CUOTA MANEJO TARJETA DEBITO		\$ -12,200.00
2019/11/07	AGUADAS	CXC 4XML GRAVAMEN MVTO FINAN		\$ -8,112.14
2019/11/07	AGUADAS	CXC CUOTA MANEJO TARJ DEB		\$ -12,200.00
2019/11/07	AGUADAS	CXC CUOTA MANEJO TARJ DEB		\$ -12,200.00
2019/11/07	AGUADAS	CXC CUOTA MANEJO TARJ DEB		\$ -12,200.00
2019/11/07	AGUADAS	MORA TARJETA MASTER DOLAR		\$ -804.64
2019/11/15	AGUADAS	PAGO AUTOM TARJETA VISA PESOS		\$ -13,444.00
2019/11/07	AGUADAS	PAGO SUC VIRT TC AMEX PESOS		\$ -400,000.00

Ver extractos

Accesos rápidos

- Transferencias a cuentas Bancolombia
- Consultar y pagar facturas
- Realizar avances
- Bonos
- Cambiar cuotas

Mis mensajes

Usted no tiene mensajes

El servicio de alertas y notificaciones es lo que necesitas para tener más control y seguridad en tus transacciones.

Primer descuento realizado a la Cuenta de ahorros al pago de la tarjeta en dolares

De: Defensor Del Consumidor Financiero <defensor@banco Colombia.com.co>

Enviado: viernes, 20 de diciembre de 2019 2:52 p. m.

Para: Lina Fernanda Arcila Grajales <ferli428@hotmail.com>

Asunto: ADMITIDO

Medellín, diciembre 20 de 2019

Señor(a)

LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES

Nro. Radicado: 1000048357

Producto: Tarjeta de crédito

Concepto: Fallas en Internet

ACTO: ADMISIÓN Y TRASLADO

Cordial saludo,

La DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO de **BANCOLOMBIA S.A.**, en ejercicio de las facultades, contenidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 del 2010, llevó a cabo el análisis del contenido de su requerimiento y la información recibida, con el propósito de evaluar su competencia sobre los hechos y derechos objeto de reclamación, encontrándose satisfechos los requisitos formales y sustanciales para ser **ADMITIDA** para el trámite de resolución de quejas previsto en el artículo 2.34.2.1.5 del decreto referido.

Por lo tanto, en la fecha le estamos dando traslado a **BANCOLOMBIA S.A.** de la queja recibida el día 17 de diciembre de 2019 para que de acuerdo con la norma legal nos remita la información pertinente que sirva a la Defensoría para emitir su concepto el cual será comunicado a las partes. Para su información **BANCOLOMBIA S.A.**, de acuerdo con sus reglamentos, adoptó como obligatoria las decisiones tomadas por el Defensor.

Queremos indicarle además, que de conformidad con el numeral 3 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, usted tiene la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación, en cualquier momento antes del dictamen. La conciliación se tramitará de acuerdo con la Ley 640 de 2001 y demás normas concordantes. La audiencia de conciliación se celebraría en la ciudad de Medellín en la carrera 43 a No. 1-sur 188. Oficina 709 "Torre empresarial DAVIVIENDA"

Anexo 4

Medellín, febrero 11 de 2020

Anexo 5

Señora
LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES
ferli428@hotmail.com

RADICACIÓN: 1000048357- 16082019 FC

PRODUCTO: Cuenta corriente

CONCEPTO: Aspectos contractuales

ACTO: RECTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

En relación con su comunicación dirigida al Defensor del Consumidor Financiero Bancolombia S.A., identificada con el radicado de la referencia, por medio de la cual manifiesta inconformidad relacionada con el desconocimiento de unas compras cargadas a su tarjeta de crédito y un débito que afectó su cuenta de ahorros para el pago de la tarjeta de crédito, nos permitimos informarle que la entidad después de realizar las validaciones y gestiones pertinentes nos comunicó que al tratarse de compras con tarjeta de crédito no presente, inmediatamente inicia un proceso de controversia por medio de la franquicia donde se solicitan los comprobantes para las compras reclamadas. Para este caso no recibieron respuesta de las transacciones reclamadas, por lo tanto, Bancolombia manifestó que el caso es favorable a usted, por lo que procedieron a realizar el abono definitivo en la tarjeta de crédito de las transacciones reclamadas.

Asimismo, indicó la entidad que por todo lo expuesto anteriormente el Banco concluyó que las transacciones realizadas con su tarjeta fueron efectuadas por parte de un tercero quien al poseer la información de la tarjeta No. 5406912734694412 consigue así realizar las transacciones en forma exitosa.

Ahora bien, con relación al débito realizado en la cuenta de ahorros finalizada en 0942 el día 07 de noviembre de 2019 por valor de 339,234.01, informó la entidad que este fue aplicado a la deuda en dólares de su tarjeta de crédito con una equivalencia de USD102.19.

En este orden de ideas, indicó la entidad que teniendo en cuenta que al corte del 15 de octubre de 2019 se facturó un pago mínimo por valor de USD102.19 el cual incluía un saldo en mora de USD84.35, con fecha límite de pago inmediato, debido a que estaba en mora.

Así las cosas, señaló la entidad que cuando presenta mora, se activa una parametrización para que el sistema esté permanentemente consultado el saldo de su cuenta de ahorros para así proceder con el débito al encontrar disponibilidad, ya no por afiliación si no por mora.

Aclaró la entidad que, el débito por mora se encuentra indicado en numeral 4 del contrato de la tarjeta de crédito, donde se manifiesta lo siguiente:

"El cliente autoriza al banco para debitar de su cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorros con los valores adeudados por el primero al segundo, tanto por capital, como por intereses,

Defensoría del Consumidor Financiero BANCOLOMBIA S.A.

comisiones, cuotas de manejo, etc., por el valor del pago mínimo o pago total según el caso, si el cliente no recibe oportunamente el corte de cuentas correspondiente a una mensualidad, debe reclamarlo al banco"

- Dado lo anterior, la entidad procedió con el respectivo debito desde la cuenta así:

Movimiento en cuenta:

MORA TARJETA MÁSTER DOLAR	11/07 11/07	339,234.01-
---------------------------	-------------	-------------

Movimiento en la Tarjeta:

191107 191107 ABO.DEB.MOR	ABONO DEBITO PO	102.19
---------------------------	-----------------	--------

Quedando al día con el pago mínimo en dólares.

En este orden de ideas, manifestó la entidad que al 07 de noviembre de 2019 el débito fue correcto dado que presentaba mora en dólares, no obstante, después del corte del 15 de diciembre de 2019 y dada la investigación favorable, procedieron a realizar la devolución de las compras e intereses en dólares del 2019, por lo tanto, quedó con un saldo a favor de 124.72 dólares, el cual se trasladó a la cuenta de ahorros así:

23/01/2020	1053786725 5406910116603514	39.89	8161	Dólares 0	8009072849	Tarjeta de Crédito 5406910116603514 001
23/01/2020	1053786725 5406910116603514	4.37	8164	Dólares 0	8009072849	Tarjeta de Crédito 5406910116603514
23/01/2020	1053786725 5406910116603514	124.72	8154	Dólares 0	8009072849	Cuenta de Ahorros 64372090942

MOVIMIENTO DE DEPOSITOS POR CUENTA

Seleccione con el tipo de cuenta: Cuentas Corrientes
Ahorros

Número Cuenta: 643720909 42 LINA FINANCIERA ABO. DEBITO
A PARTIR de Fecha Efectiva (AA MM DD): 2020 1 24

Cod. Trm.	Transacciones	Fecha Efec. mm/dd	Fecha Vinc. mm/dd	Numero Cheque	Valor	Off. Org.
0983	SALDO A FAVOR TARJETA CREDITO	1/24	1/24		416,286.67	643
3909	ABONO INTERESES AHORROS	1/24	1/24		1.91	643
3053	CC CARTA MANEJO TARI DEB	1/24	1/24		32,676.00	643
0918	ERC 4XMIU GRAVAMEN MVTO FINANCI	1/24	1/24		50.72	643
3239	4XMIU GRAVAMEN MVTO FINANCIERO	1/25	1/25		1,371.27	643
4903	MORA TARJETA MASTER PESOS	1/25	1/25		342,843.02	643

Re Pag: Retención Entidad F1 Saldo
Av Pag: Avance Pagtor F10 Saldo Pag

- En consecuencia, se le da traslado con el fin de que nos comunique, en un término máximo de ocho días hábiles, su expresa satisfacción o no en relación con las explicaciones brindadas por la entidad financiera, respecto de los hechos que motivaron su queja, para que en caso de no aceptarlas, total o parcialmente, se continúe con el trámite. En el evento de aceptar tales explicaciones o no responder, esta DEFENSORÍA considerará que la respuesta dada por la entidad

fue a satisfacción y se dará por terminado el caso y se procederá a archivar la queja.

Cordialmente,



Defensor del Consumidor Financiero
Bancolombia

JUAN FERNANDO CELI MÚNERA
Defensor del Consumidor Financiero Bancolombia S.A.
MAHM

Medellín, 18 de febrero de 2020

Señora

Lina Fernanda Arcila Grajales

ferli428@hotmail.com

Me complace saludarla.

En atención a su requerimiento formulado ante la Superintendencia Financiera de Colombia mediante el radicado número 2020016406-001, relacionado con el desconocimiento de 37 compras realizadas con su tarjeta de crédito MasterCard finalizada en número 4412; a continuación se relaciona el detalle de las transacciones cuestionadas, que es lo mismo que el log transaccional:

FECHA	HORA	COMERCIO	VALOR
29/01/2019	18:02:33	001099GOOGLE *SERVICES	\$3,000.00
29/01/2019	18:03:19	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
6/02/2019	18:50:08	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
6/02/2019	22:53:16	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
10/02/2019	20:37:59	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
24/02/2019	16:15:57	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$8,000.00
1/03/2019	19:08:38	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$8,000.00
3/03/2019	02:06:12	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
5/03/2019	22:12:17	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
11/03/2019	03:23:51	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
11/03/2019	03:47:21	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,500.00
11/03/2019	04:00:15	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
11/03/2019	19:37:38	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
12/03/2019	13:49:43	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
12/03/2019	13:52:37	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,500.00
14/03/2019	11:33:30	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$9,000.00
15/03/2019	02:05:51	001099GOOGLE *NaturalMoti	\$15,000.00
16/03/2019	09:34:55	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,000.00
18/03/2019	02:13:41	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$141,000.00
19/03/2019	15:28:15	001099GOOGLE *Nekki	\$15,000.00
19/03/2019	21:55:34	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$31,000.00
20/03/2019	21:14:17	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$71,000.00
21/03/2019	23:58:57	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$62,000.00
24/03/2019	20:27:40	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
27/03/2019	17:10:39	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,000.00
30/03/2019	11:45:13	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00

1
Línea de Atención al Cliente: Bogotá: 343 00 00, Medellín 510 90 00, Cali 554 05 05, Barranquilla 361 88 88, Cartagena 693 44 00, Bucaramanga 697 25 25, Pereira 340 12 13, a nivel nacional: 018000912345; desde España: 900 995 717 y Estados Unidos: 1866 379 9714. Defensor del Consumidor Financiero: Juan Fernando Celi Múnera y Liliana Otero Álvarez, de lunes a viernes entre 7:30 a.m. a 12 p.m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m. línea gratuita 01 8000 52 2622, teléfonos (4) 321 1586, fax (4) 321 3100, correo electrónico defensor@bancolombia.com.co, o en la dirección: Carrera 43A #1 - Sur 188 Oficina 709, de Medellín.

4/04/2019	19:18:02	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
11/04/2019	21:57:06	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$154,000.00
14/04/2019	21:57:24	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
17/04/2019	20:51:01	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,000.00
17/04/2019	20:51:54	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$30,000.00
19/04/2019	14:16:38	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
20/04/2019	15:09:20	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$31,000.00
24/04/2019	15:43:21	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
30/04/2019	05:45:41	001099GOOGLE *Deemedya IN	\$8,500.00
7/05/2019	16:57:12	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
8/05/2019	20:11:20	001099GOOGLE *Crazy Panda	\$15,000.00
TOTAL			\$903,500.00

Es importante aclarar que las transacciones cuestionadas, se visualizan en el extracto en la moneda de origen dólares USD; usted manifestó el desconocimiento de las transacciones no presenciales en los comercios antes relacionados, por ello se procedió con el bloqueo de la tarjeta de crédito en cuestión.

Para dar inicio al proceso de investigación, se efectuó el análisis del comportamiento transaccional de la tarjeta y se pudo constatar que:

Si bien las transacciones se realizaron a través de internet, estas no generaron IP pues no se realizaron a través de uno de los canales virtuales ofrecidos por el banco para realizar transacciones; es decir, estas se ejecutaron mediante una página de internet que ofrece el servicio para realizar compras, es importante aclarar que las transacciones desconocidas por la cliente no se originaron de la vulneración a los Sistemas de Seguridad del Banco.

Resaltamos que para la ejecución de las transacciones no se requirió la tarjeta presente en el momento de autorizarlas, pero fue indispensable para las personas que la realizaron, poseer la información de la tarjeta de crédito perteneciente al cliente.

Bancolombia al tratarse de compras con tarjeta de crédito no presente, inmediatamente inicia un proceso con el establecimiento por medio de la franquicia donde se solicitan los comprobantes para las compras reclamadas. Para este caso, no se recibió respuesta de las transacciones reclamadas, por lo tanto, Bancolombia realizó el abono definitivo en la tarjeta de crédito.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionar al cliente y le reiteramos nuestra permanente disposición para continuar ofreciendo nuestra asesoría y acompañamiento.

2

En cuanto a la respuesta del caso 1000048357 radicado ante la Defensoría del Consumidor Financiero, le comunico que el ente legal ya emitió una respuesta a su solicitud.

Con relación al débito realizado en la cuenta finalizada en 0942 el día 07 de noviembre de 2019 por valor de \$339,234.01, le informamos que éste fue aplicado a la deuda en dólares de su tarjeta de crédito con una equivalencia de USD\$102.19.

Lo anterior dado que al corte del 15 de octubre de 2019 se facturó un pago mínimo por valor de USD102.19 el cual incluía un saldo en mora de USD84.35, con fecha límite de pago inmediato, debido a que estaba en mora.

Cuando se está en mora, se activa una parametrización para que nuestro sistema esté permanentemente consultado el saldo de la cuenta de ahorros del cliente y proceda con el débito al encontrar disponibilidad, ya no por afiliación si no por mora.

Es de aclarar que, el débito por mora se encuentra indicado en numeral 4 del contrato de la tarjeta de crédito, donde se manifiesta lo siguiente:

"El cliente autoriza al banco para debitar de su cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorros con los valores adeudados por el primero al segundo, tanto por capital, como por intereses, comisiones, cuotas de manejo, etc., por el valor del pago mínimo o pago total según el caso, si el cliente no recibe oportunamente el corte de cuentas correspondiente a una mensualidad, debe reclamarlo al banco"

Dado lo anterior, se procedió con el respectivo debito desde la cuenta:

Movimiento en cuenta:

MORA TARJETA MÁSTER DOLAR	11/07 11/07	339,234.01-
---------------------------	-------------	-------------

Movimiento en la Tarjeta:

191107 191107 ABO.DEB.MOR	ABONO DEBITO PO	102.19
---------------------------	-----------------	--------

Es de aclarar que al 07 de noviembre de 2019 el débito fue correcto dado que presentaba mora en dólares, no obstante, después del corte del 15 de diciembre de 2019 y dada la investigación favorable, se realizó la devolución de las compras e



intereses en dólares del 2019, por lo tanto, quedó con un saldo a favor de usd\$124.72 dólares, el cual se trasladó a la cuenta de ahorros así:

SALDO A FAVOR TARJETA CREDITO 1/24 1/24 416,286.67

Le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación le generó, y le damos las gracias por su amable comprensión; estamos realizando las correcciones para que esta situación no se vuelva a presentar porque para nosotros usted es lo más importante de nuestra organización.

Nuestro propósito no es sólo entregar productos y servicios, sino también escucharle para construir relaciones de largo plazo, en el que este tipo de situaciones sean para nosotros oportunidades de mejora.

Atentamente,
Equipo Bancolombia

Copia: Superintendencia Financiera de Colombia

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Anexo 7



Radicación: 2020016406-006-000

Fecha: 2020-02-20 09:26 Sec. día 2684

Anexos: No

Trámite: 410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc: 40-RESPUESTA FINAL P

Remitente: 40442-40442- SERVICIO AL CIUDADANO

Destinatario: 1053786725-LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES

Señora
LINA FERNANDA ARCILA GRAJALES
FERLI428@HOTMAIL.COM
Pacora - Caldas

Número de Radicación : 2020016406-006-000
Trámite : 410 QUEJAS O RECLAMOS
Actividad : 40 RESPUESTA FINAL P
Anexos :

Apreciada Señora Lina Fernanda:

Nos referimos a su comunicación radicada en esta Entidad con el número arriba citado mediante la cual presentó una reclamación contra BANCOLOMBIA, relacionada con el ajuste de las compras no autorizadas y el reintegro del débito descontado de la cuenta de ahorros, en la cual el banco en respuesta informa:

"En atención a su requerimiento formulado ante la Superintendencia Financiera de Colombia mediante el radicado número 2020016406-001, relacionado con el desconocimiento de 37 compras realizadas con su tarjeta de crédito MasterCard finalizada en número 4412; a continuación se relaciona el detalle de las transacciones cuestionadas, que es lo mismo que el log transaccional:

FECHA	HORA	COMERCIO	VALOR
29/01/2019	18:02:33	001099GOOGLE *SERVICES	\$3,000.00
29/01/2019	18:03:19	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
6/02/2019	18:50:08	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
6/02/2019	22:53:16	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
10/02/2019	20:37:59	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
24/02/2019	16:15:57	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$8,000.00
1/03/2019	19:08:38	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$8,000.00
3/03/2019	02:06:12	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
5/03/2019	22:12:17	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$3,000.00
11/03/2019	03:23:51	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
11/03/2019	03:47:21	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,500.00
11/03/2019	04:00:15	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
11/03/2019	19:37:38	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
12/03/2019	13:49:43	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$3,000.00
12/03/2019	13:52:37	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,500.00
14/03/2019	11:33:30	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$9,000.00
15/03/2019	02:05:51	001099GOOGLE *NaturalMoti	\$15,000.00
16/03/2019	09:34:55	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,000.00
18/03/2019	02:13:41	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$141,000.00
19/03/2019	15:28:15	001099GOOGLE *Hekki	\$15,000.00
19/03/2019	21:55:34	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$31,000.00
20/03/2019	21:14:17	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$71,000.00
21/03/2019	23:58:57	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$62,000.00
24/03/2019	20:27:40	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
27/03/2019	17:10:39	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,000.00

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 - 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

30/03/2019	11:45:13	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
4/04/2019	19:18:02	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
11/04/2019	21:57:06	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$154,000.00
14/04/2019	21:57:24	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
17/04/2019	20:51:01	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$15,000.00
17/04/2019	20:51:54	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$30,000.00
19/04/2019	14:16:38	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
20/04/2019	15:09:20	001099GOOGLE *Lilith Mobi	\$31,000.00
24/04/2019	15:43:21	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$28,000.00
30/04/2019	05:45:41	001099GOOGLE *Deemedy III	\$8,500.00
7/05/2019	16:57:12	001099GOOGLE *PROXIMA BET	\$15,500.00
8/05/2019	20:11:20	001099GOOGLE *Crazy Panda	\$15,000.00
TOTAL			\$903,500.00

Es importante aclarar que las transacciones cuestionadas, se visualizan en el extracto en la moneda de origen dólares USD; usted manifestó el desconocimiento de las transacciones no presenciales en los comercios antes relacionados, por ello se procedió con el bloqueo de la tarjeta de crédito en cuestión.

Para dar inicio al proceso de investigación, se efectuó el análisis del comportamiento transaccional de la tarjeta y se pudo constatar que:

Si bien las transacciones se realizaron a través de internet, estas no generaron IP pues no se realizaron a través de uno de los canales virtuales ofrecidos por el banco para realizar transacciones; es decir, estas se ejecutaron mediante una página de internet que ofrece el servicio para realizar compras, es importante aclarar que las transacciones desconocidas por la cliente no se originaron de la vulneración a los Sistemas de Seguridad del Banco.

Resaltamos que para la ejecución de las transacciones no se requirió la tarjeta presente en el momento de autorizarlas, pero fue indispensable para las personas que la realizaron, poseer la información de la tarjeta de crédito perteneciente al cliente.

Bancolombia al tratarse de compras con tarjeta de crédito no presente, inmediatamente inicia un proceso con el establecimiento por medio de la franquicia donde se solicitan los comprobantes para las compras reclamadas. Para este caso, no se recibió respuesta de las transacciones reclamadas, por lo tanto, Bancolombia realizó el abono definitivo en la tarjeta de crédito.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionar al cliente y le reiteramos nuestra permanente disposición para continuar ofreciendo nuestra asesoría y acompañamiento.

En cuanto a la respuesta del caso 1000048357 radicado ante la Defensoría del Consumidor Financiero, le comunico que el ente legal ya emitió una respuesta a su solicitud.

Con relación al débito realizado en la cuenta finalizada en 0942 el día 07 de noviembre de 2019 por valor de \$339,234.01, le informamos que éste fue aplicado a la deuda en dólares de su tarjeta de crédito con una equivalencia de USD\$102.19.

Lo anterior dado que al corte del 15 de octubre de 2019 se facturó un pago mínimo por valor de USD102.19 el cual incluía un saldo en mora de USD84.35, con fecha límite de pago inmediato, debido a que estaba en mora.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cuando se está en mora, se activa una parametrización para que nuestro sistema esté permanentemente consultado el saldo de la cuenta de ahorros del cliente y proceda con el débito al encontrar disponibilidad, ya no por afiliación si no por mora.

Es de aclarar que, el débito por mora se encuentra indicado en numeral 4 del contrato de la tarjeta de crédito, donde se manifiesta lo siguiente:

"El cliente autoriza al banco para debitar de su cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorros con los valores adeudados por el primero al segundo, tanto por capital, como por intereses, comisiones, cuotas de manejo, etc., por el valor del pago mínimo o pago total según el caso, si el cliente no recibe oportunamente el corte de cuentas correspondiente a una mensualidad, debe reclamarlo al banco"

Dado lo anterior, se procedió con el respectivo debito desde la cuenta:

Movimiento en cuenta:

MORA TARJETA MÁSTER DOLAR 11/07 11/07 339,234.01-

Movimiento en la Tarjeta:

191107 191107 ABO.DEB.MOR ABONO DEBITO PO 102.19

Es de aclarar que al 07 de noviembre de 2019 el débito fue correcto dado que presentaba mora en dólares, no obstante, después del corte del 15 de diciembre de 2019 y dada la investigación favorable, se realizó la devolución de las compras e intereses en dólares del 2019, por lo tanto, quedó con un saldo a favor de usd\$124.72 dólares, el cual se trasladó a la cuenta de ahorros así:

SALDO A FAVOR TARJETA CREDITO 1/24 1/24 416,286.67

Le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación le generó, y le damos las gracias por su amable comprensión; estamos realizando las correcciones para que esta situación no se vuelva a presentar porque para nosotros usted es lo más importante de nuestra organización.

Nuestro propósito no es sólo entregar productos y servicios, sino también escucharle para construir relaciones de largo plazo, en el que este tipo de situaciones sean para nosotros oportunidades de mejora."

Sobre el particular, de manera atenta nos permitimos informarle que la Superintendencia Financiera de Colombia adelantó la actuación pertinente con fundamento en los hechos expuestos en la reclamación, para lo cual procedió a requerir a la entidad financiera sobre el motivo generador de la queja quien rindió las explicaciones del caso, mediante comunicación cuya copia se adjunta.

En tal virtud y una vez evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad vigilada, se establece que los hechos generadores de la reclamación fueron atendidos.

(42)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Finalmente, resulta oportuno comentar que todas las inquietudes que se puedan generar con motivo de la respuesta suministrada por la entidad vigilada, Usted podrá acudir directamente ante la misma, ante el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad o ante esta Superintendencia a través de la página Web: www.superfinanciera.gov.co, en el link "Quejas", o en las instalaciones físicas ubicadas en la Calle 7 No. 4-49 de Bogotá D.C – Punto de Atención al Ciudadano.

En los anteriores términos, esperamos haber contribuido con el objeto de su petición.

Visítenos en www.superfinanciera.gov.co donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook.

Cordialmente,

Servicio al Ciudadano

Superintendencia Financiera de Colombia

Front

40442- SERVICIO AL CIUDADANO

Copia a:

Elaboró:

JENNY CATHERINE RODRIGUEZ HENAO

Revisó y aprobó:

JENNY CATHERINE RODRIGUEZ HENAO



Bogotá D.C, 26-02-2020

AECSA

49

Señor

Anexo 8

LINA ARCILA GRAJALES

Respetado (a) Señor(a),

Nos permitimos informarle que Bancolombia nos ha encomendado el impulso del proceso jurídico sobre su portafolio.

Es nuestro interés que usted logre la cancelación de sus obligaciones y se evite la práctica de diligencias judiciales, así como los demás costos y gastos procesales.

Así las cosas, le informamos que ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS S.A. AECSA radico Demanda Proceso Jurídico EJECUTIVO HIPOTECARIO con N° 12638894 en el juzgado N° JUZGADO CIVIL MUNICIPAL 4 DE MANIZALES .

Lo invitamos a que se acerque el día 26 hasta el día 29 del mes de Febrero del año 2020 a nuestras oficinas Abogados Especializados en Cobranzas S.A. ubicadas en Av. Las Américas N°. 46-41 (Puente Aranda) en la ciudad de Bogotá o fuera de Bogotá comuníquese al teléfono 5895926 o 018000936666 a nuestra GRAN BRIGADA JURIDICA donde conjuntamente buscaremos una alternativa que le permita normalizar su obligación de manera definitiva.

Cordialmente.

Abogados especializados en cobranza (AECSA).

Anexo 9

44



REGISTRO DE OPERACIÓN

~~Bancolombia~~
No. 05921803618

Registro de Operación: 048733220
DEPOSITO CUENTA CORRIENTE
Sucursal: 643 - AGUADAS
Ciudad: AGUADAS
Fecha: 05/03/2020 Hora: 3:06:43
Secuencia : 491 Código usuario: 005
Cuenta a Acreditar: 05921803618
Medio de pago: EFECTIVO
Valor total: \$ 200.520.48
Costo transacción: \$ 13.090.00
Id Depositante/Pagador: 1053786725

cte

05921803618

Honorarios

La información contenida en el presente documento
corresponde a la operación ordenada al banco.

200.520.48

cadena s.a.

- CLIENTE -

IX/2014 8000536-V4



NIT. 890.903.936-6

REGISTRO DE OPERACIÓN

Registro de Operación: No. 9333218262
DEPOSITO CUENTA CORRIENTE
Sucursal: 969 - CENTRO DE PAGOS MANIZALES
Ciudad: MANIZALES
Fecha: 09/03/2020 Hora: 11:52:16
Secuencia : 285 Código usuario: 008
Cuenta a Acreditar: 05921803618
Medio de pago: EFECTIVO
Valor total: \$ 187.200.00
Costo transacción: \$ 0.00
Id Depositante/Pagador: 1053786725

La información contenida en el presente documento
corresponde a la operación ordenada al banco.

cadena s.a.

- CLIENTE -

IX/2014 8000536-V4

Anexo 11

Esc F1 F10 F11 F12

Bancolombia
Banco de Colombia

REGISTRO DE OPERACION
No. **9333218262**

Registro de Operación No. 9333218262
 DEPOSITO CUENTA CORRIENTE
 Sucursal: 989 - CENTRO DE PAGOS MANIZALES
 Ciudad: MANIZALES Fecha: 09/05/2028 Hora: 13:33:16
 Sucursal: 781 Código SWIFT: BOCOCO33
 Cuenta a Crédito: 03920000000000000000
 Medio de pago: TELEFONICO
 Valor total: 187.000.00
 Costo transacción: 3.000
 Id Depositante/Operador: 1093184718

Bancolombia
Banco de Colombia

La información contenida en el presente documento corresponde a la operación ordenada al banco.

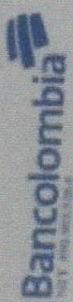
CLIENTE

La información contenida corresponde a la operación No. 9333218262

RENTA
DEBITO
SUCESO
CREDITO
CASH
SUCI
CUBI
CUBI
VALU
COTI
M P

47

Anexo 12



REGISTRO DE OPERACIÓN
No. 9333230265

Registro de Operación:
DEPOSITO CUENTA CORRIENTE
SUCURSAL: 043 - AGUADAS
CIUDAD: AGUADAS
Fecha: 03/04/2020 Hora: 9:45:11
Secuencia: 49 Código usuario: 004
Cuenta y Acreditación: 05921803618
Módulo de pago: EFECTIVO
Valor total: 26.809,14
Código transacción: 13.090.00
Id. Dispositivo/Pagador: 1055766715

059 21803618

8 26 809 14

La información contenida en el presente documento
corresponde a la operación ordenada al banco.

- CLIENTE -

8/2014 800053644

(148)

Anexo 13

3218262
MIZALES

Bancolombia
Banco de Colombia

REGISTRO DE OPERACIÓN
PARA CUENTAS CORRIENTES

Nº 9328979491

Registro de Operación: DEPÓSITO CUENTA CORRIENTE
Sucursal: 643 - AGUADAS
Ciudad: AGUADAS
Fecha: 05/03/2020 Hora: 5:06:43
Secuencia: 491 Código usuario: 005
Cuenta a acreditar: 05921803618
Medio de pago: EFECTIVO
Valor total: 200.30.48
Corto transacción: 3.13.070.00
Id. Depositante/Pagador: 1953786725

ctc
05921803618

200.30.48

La información contenida en el presente documento corresponde a la operación ordenada al banco.

- CLIENTE -

14/2014 800053614