

**JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL
CARTAGO (VALLE DEL CAUCA)**

=====

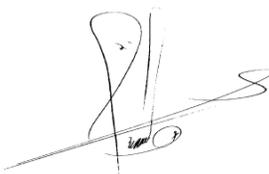
S E C R E T A R Í A

=====

A despacho de la señora Juez, informándole que la **demandada RENGIFO VILLA**, dentro del término de ley y a través de Mandataria Judicial, desplegó el "Derecho de Defensa y Contradicción" que le asiste dentro de este juicio, formulando varias "**Excepciones de Fondo**", como se colige del escrito y sus anexos obrantes en el compaginario.

Sírvase proveer.

Cartago (Valle), mayo 9 de 2023



JAMES TORRES VILLA
Secretario

**INTERLOCUTORIO NÚMERO 0664.-
"EJECUTIVO - MENOR CUANTÍA" -S.S.-
RADICACIÓN #2022-00392-00.-
DEMANDANTE: "BANCO BBVA COLOMBIA S.A."
DEMANDADA: PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
(TRASLADO EXCEPCIONES MÉRITO Y RECONOCE PERSONERÍA
APODERADA OBLIGADA)**

JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL

Cartago (Valle del Cauca), nueve (9) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

La demandada **PAULA ANDREA RENGIFO VILLA**, actuando por intermedio de Personera Judicial y en término legal, ha ejercido el "Derecho de Defensa y Contradicción" que le asiste al interior de este proceso "**EJECUTIVO**", de Menor Cuantía, avivado por la casa financiera "**BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**", presentando para tal efecto escrito que irrumpe de fondo las

pretensiones del actor, excepciones de fondo que intituló como "Cobro de lo No Debido y Lleno del Título Sin Atender las Instrucciones Pagaré 001130259099600170694", "Dominio Abuso del Derecho y Abuso de la Posición Dominante-Cobro de lo No Debido", "Compensación Frente al Pagaré 00130158659614356259", "Compensación", "Cobro de lo No Debido Pagarés 00130158645002231496 y 0013022900250002462571"; por consiguiente, estima esta Falladora que se hace necesario dar acatamiento a lo normado en el artículo 443 del Estatuto General Adjetivo, recorriendo el traslado de rigor a la entidad crediticia demandante, para que, si a bien lo tiene, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación que por Estado se lleve a cabo de este proveído, se pronuncie sobre aquel, adjunte y/o peticione las pruebas que estime convenientes y que sean conducentes.

De otra parte, se tiene que un vez verificado el Control de Legalidad correspondiente a esta etapa procesal, como lo arguye el artículo 132 del Régimen General del Proceso, encuentra este Despacho que, por el momento, no concurren vicios que puedan originar invalidez alguna de lo hasta ahora desplegado; por lo tanto, así se declarará en la resolutive de este auto.

Para Concluir, y habida cuenta que la obligada RENGIFO VILLA ha comparecido al proceso por intermedio de Representante Judicial, otorgando para tal efecto el respectivo Poder y; como quiera que éste reúne los requisitos legales, habrá de tenerse entonces a la Abogada VALENTINA GONZÁLEZ RENGIFO como su Personera Judicial, para que de acuerdo con las facultades allí concedidas, despliegue el cargo en ese sentido.

Suficiente lo excogitado, para que el **JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGO (VALLE DEL CAUCA)**,

R E S U E L V A

PRIMERO: SEÑALAR, que por el momento, no frecuentan vicios de **NULIDAD** que puedan rescindir de lo hasta ahora operado procesalmente en este juicio (artículo 132 del Código General del Proceso).

SEGUNDO: TENER por contestada la demanda, a través de la enunciación de varias "Excepciones de Mérito" por parte de la demandada **PAULA ANDREA RENGIFO VILLA** en contra de las pretensiones del ejecutante "BANCO BBVA COLOMBIA S.A."

TERCERO: Por el término de **diez (10) días hábiles**, contados a partir del siguiente a la notificación por Estado de esta providencia, **córrase traslado** al **demandante "BANCO BBVA COLOMBIA S.A."** del **"Escrito Exceptivo"** que en término hábil exteriorizó, por intermedio de Apoderada Judicial, la obligada **PAULA ANDREA RENGIFO VILLA**, para que, si lo estima conveniente, se exprese sobre el mismo, acompañe y/o tribute las pruebas que pretenda hacer valer.

CUARTO: RECONOCER personería amplia y suficiente, conforme al Poder otorgado y con las facultades allí descritas, a la Abogada **VALENTINA GONZÁLEZ RENGIFO**, identificada con la cédula de ciudadanía #1.112.792.200 expedida en Cartago (Valle), y la tarjeta profesional #380.135 del Consejo Superior de la Judicatura, correo electrónico: valentinagonzalezrengifo@gmail.com, como Acudiente Judicial de la encartada **PAULA ANDREA RENGIFO VILLA**.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LA JUEZ,



MARTHA INÉS ARANGO ARISTIZÁBAL

Doctora

MARTHA INES ARANGO ARISTIZABAL

Juez Tercera Civil Municipal

Cartago Valle

Ref.:	CONTESTACION DEMANDA EJECUTIVA
Rad.:	761472032002 2022-00392-00
Demandante:	BBVA COLOMBIA S.A.
Demandados:	PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

VALENTINA GONZÁLEZ RENGIFO identificada con cédula de ciudadanía No. C.C. No. 1.112.792.200 de Cartago y T.P. 380135 del C.S.J., obrando en calidad de apoderada Judicial de PAULA ANDREA RENGIFO VILLA, identificada con cedula de ciudadana N° 66.921.003 por medio del presente escrito me permito presentar dentro del término legal correspondiente y ante su despacho, contestación a la demanda propuesta por la demandante BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA S.A" así:

FRENTE A LOS HECHOS

PRIMERO: ES PARCIALMENTE CIERTO. El pagaré 00130259099600 170694 si fue constituido, pero no por la suma de \$11.437.095.50 sino, por una obligación inicial de \$15.000.000. El saldo de la obligación al momento de ser llenado el título no corresponde lo debido porque mes a mes el entidad financiera hizo cobros no pactados en el titulo valor, a más de que determinó la obligación incluyendo el pago por concepto de seguros. Se sustentará este hecho a través de la excepción cambiaria en el acápite correspondiente.

SEGUNDO: El hecho tercero ES PARCIALMENTE CIERTO. Se trata del pagaré 001301586596143562259, crédito de libranza, con un monto inicial de la obligación de \$120.000.000. No es cierto que el crédito haya sido incumplido, porque el pagador mes a mes ha descontado lo correspondiente a las obligaciones perseguidas y para el 8 de marzo de 2022 fecha en la que hizo exigible la cláusula aceleratoria de la obligación, aquella se encontraba al día, como se probará y con saldos a favor del sujeto pasivo. Resulta llamativo que si la entidad financiera hizo uso de la cláusula aceleratoria del plazo continúe descontando mes a mes la cuota correspondiente desconociendo su propio acto.

TERCERO: el hecho **QUINTO ES PARCIALMENTE CIERTO.** Corresponde, a una obligación originada en tarjeta de crédito, de la que no tengo documentos que me permitan ejercer mi derecho de defensa, atendiendo que la entidad financiera no volvió a enviar extractos y bloqueó mis ingresos a sus canales de atención. En el acápite correspondiente

solicitaré se invierta la carga dinámica de la prueba y anunciaré dictamen pericial.

CUARTO: el hecho SEPTIMO ES PARCIALMENTE CIERTO: Corresponde, a una obligación originada en tarjeta de crédito, de la que no tengo documentos que me permitan ejercer mi derecho de defensa, atendiendo que la entidad financiera no volvió a enviar extractos y bloqueó mis ingresos a sus canales de atención. En el acápite correspondiente solicitaré se invierta la carga dinámica de la prueba y anunciaré dictamen pericial.

QUINTO: ES CIERTO EL HECHO NOVENO, existen las instrucciones dadas, de ello da cuenta la prueba documental allegada.

SEXTO: ES CIERTO EL HECHO DECIMO así se pactó en los documentos anexos.

SEPTIMO: EL HECHO ONCE ES PARCIALMENTE CIERTO, los pagarés aportados como recaudo ejecutivo fueron llenados sin atender las instrucciones. Se demostrará que las sumas allí consignadas no corresponden al monto de las obligaciones insolutas. Los pagos efectuados por la poderdante no fueron aplicados atendiendo principio de literalidad de los títulos valores, porque la entidad de manera arbitraria (i) ha cobrado mes a mes en todas las obligaciones “otros gastos” (ii) ha dejado de aplicar abonos en el caso del crédito de libranza (iii) y llenó los espacios en blanco de los pagarés sin atender el saldo real, incluyendo los valores por concepto de seguros, “otros gastos” “gastos de cuota” y estos no pueden ser cobrados a través de la acción cambiaria de cobro, y se reputan como intereses.

OPOSICION A LAS PRETENSIONES Y EXCEPCIONES DE FONDO

Me opongo a cada una de ellas, por las razones que paso a exponer señora Juez:

PRIMERA: EXCEPCION DE COBRO DE LO NO DEBIDO y LLENO DEL TITULO SIN ATENDER LAS INSTRUCCIONES PAGARE 00130259099600170694.

HECHOS:

(a) La entidad no respetó las instrucciones de la carta que suscribió la demandada facultando para su diligenciamiento, los espacios es blanco fueron llenados con sumas de dinero que no adeuda la ciudadana, por lo que, la suma por la que se diligenció no es la que adeuda, o de otra manera, el pagaré no reporta lo que realmente adeuda la demandada (la mora). El saldo actual es de **\$7.619.652.91** según extracto del mes abril de 2022, por lo que para el día de presentación de la demanda no debía \$11.437.095.50 como faltando a la buena fe y a la verdad el Banco lo plasmó.

(b) Las consecuencias de llenar el título sin atender la instrucción de que la obligación no corresponda a lo debido, trae como efecto que el título no pueda cobrarse por desatender la autorización del deudor o en su defecto, la inobservancia de las instrucciones impartidas para llenar los espacios en blanco dejados en un título valor obliga a ajustar el documento a los términos verdadera y originalmente convenidos entre el suscriptor y el tenedor, como, verbigracia, reduciendo el importe de la obligación cartular al valor acordado o realmente debido.

(c) El pagaré en cita – **00130259099600170694**- fue llenado con un saldo que caprichosamente el banco plasmó, resultado de una liquidación inconstitucional porque incluye lo adeudado por seguros, y otros conceptos, este mes la suma de \$8.592.07 por este último criterio, suma que se reputa intereses, por lo que se puede afirmar que hace cobros no pactados en el título valor y los incluyó en su extracto mes a mes, alejándose de lo que puede perseguir conforme a la ley, artículo 782 del Código de Comercio. Es que el Banco solo puede cobrar lo pactado y se pactó un préstamo de capital, sobre este intereses de plazo, en ningún momento de pactaron otros cobros.

(d) El lleno del título sin atender la carta trae como consecuencia que el título pierda toda eficacia, en su defecto, la inobservancia de las instrucciones impartidas para llenar los espacios en blanco dejados en un título valor impone ajustar el documento a los términos verdadera y originalmente convenidos entre el suscriptor y el tenedor, como, verbigracia, reduciendo el importe de la obligación cartular al valor realmente debido.

(e) De importancia es informar que la parte que represento denunció ante la Superintendencia Financiera que el BBVA no cuenta con canales de atención para sus usuarios, lo que se sustenta con el archivo anexo a esta contestación denominado



Extracto 6259-2 Cobro de seguros superior al pactado

Es por lo dicho es que solicito al Juez, requiera a la entidad financiera para que aporte la liquidación que mes a mes hizo del pagaré 00130259099600170694, y los extractos mes a mes, donde conste en cada columna el capital, abonos y como se aplicaron los cobros por concepto de intereses de plazo y de mora mostrando la tabla mes a mes, cobros por seguros, cobros por otros gastos, otros cobros, gastos cuota, abonos efectuado, y demás que incluyó en los extractos que envió hasta el año 2021.

Una vez recibida esta información presentaré dictamen pericial a efecto de probar los hechos de la excepción planteada, pues si bien es cierto el momento oportuno para aportar la prueba es en la contestación de demanda, también lo es, que estoy en imposibilidad de adelantar la prueba sin los documentos que requiero y que están en poder de la entidad vigilada que ha abusado de su posición dominante, negando el acceso a mi poderdante a cualquier

tipo de información sobre estos pagarés, por lo que mi representada cuenta con algunos del año 2019, algunos e esta anualidad, y se necesita la liquidación que detalladamente debe hacer la entidad financiera mes a mes sobre los saldos, una vez pueda ser comparada con algunos extractos que posee.

Mi representada está en imposibilidad de presentar derecho de petición ante la entidad financiera para cumplir con el requisito del inciso segundo del artículo 173 del Código General del Proceso, como se demuestra con la queja que formuló la demandada ante la Superintendencia Financiera de Colombia en el mes de noviembre de 2022, por ausencia de canales de atención de la entidad vigilada, misma que se aporta como prueba, y que mereció solicitud de reconsideración dentro de la referencia 211352 y referencia 1131669411687458358 de la entidad de vigilancia y control y que nunca tuvo respuesta de fondo **frente al reclamo por ausencia de los canales de comunicación:**



SEGUNDA: EXCEPCION FRENTE AL PAGARE 00130158659614356259 Apalanco el ataque e las pretensiones que dimanar de este título valor las **EXCEPCIONES QUE DENOMINO ABUSO DEL DERECHO y ABUSO DE LA POSICION DOMINANTE-COBRO DE LO NO DEBIDO.**

(a) Corresponde decir frente a la pretensión No. 2 que me opongo, porque tiene génesis en una obligación –CREDITO E LIBRANZA- que se cobra actualmente mes a mes a través de descuentos de nómina. Puede decirse que, **El acreedor no puede acelerar el plazo y al mismo tiempo cobrar por instalamentos.**

(b) Aplica para este caso la premisa expuesta en párrafo precedente porque la sentencia C-332/01 determinó enfáticamente que las cláusulas aceleratorias de plazo otorgan al acreedor el derecho de cobrar el total de una obligación que se hubiese pactado

por instalamentos. El plazo se extingue debido a la mora del deudor, **y se hacen exigibles de inmediato los instalamentos pendientes.**

Como es un crédito de libranza, al hacerse exigibles los instalamentos pendientes el 8 de marzo de 2022, no existe la obligación a plazos, lo que conlleva a que **de inmediato deban cesar los descuentos** que por crédito de libranza se hacen de la cuenta de nómina de la demandada, y esas sumas descontadas a partir del 8 de marzo de 2022, se deben aplicar como abono a esta obligación una vez efectuada la liquidación en este asunto.

Es que no puede obviarse, que, una vez el acreedor declara vencido el plazo, **este no se puede restituirse**, prohibición establecida en el artículo 69 de la Ley 45 de 1990, que es un límite taxativo al ejercicio de los derechos que tiene el acreedor.

(c) Significa que se presenta un cobro ilegal que da lugar a un cobro excesivo de intereses en perjuicio del usuario del sector financiero- Nótese que el Banco cobra entonces intereses de plazo, intereses de mora, el total del capital debido y encima de esto por cuotas y el total del capital.

Nada más violatorio de las normas legales y constitucionales, que la actividad desplegada en este caso por una entidad del sector financiero que desarrolla una actividad regulada y controlada, y no puede cohonestarse tan grosera violación a la ley.

(d) Mes a mes se efectúan los descuentos de nómina, y acelerado el plazo esté deja de existir siendo violatorio del debido proceso y del principio de confianza legítima, permitir que el banco siga aplicando la libranza mes a mes y a la vez se aplique un embargo de salario. Entonces cabe preguntarse, si cobra mes a mes como es posible que en la demanda diga que acelera el plazo y siga cobrando por cuotas mensuales? Entonces, cual es el capital que se hizo exigible? pretende seguir con la libranza cobrando por cuotas y a la vez cobrar todo el capital ?

**TERCERO: EXCEPCION DE COMPENSACION FRENTE AL PAGARE
00130158659614356259**

Existen sumas a favor de la demandada que el banco no ha reintegrado con ocasión de este crédito de libranza de la pretensión 2 pagare 00130158659614356259.

(a) Ha cobrado seguros por sumas superiores a la prima pactada, los incluyó en la cuota mes a mes, y **Segundo**, ha efectuado descuentos de libranza en exceso mes a mes de la nómina de la Rama Judicial y no ha devuelto los saldos a favor de mi defendida.

Respecto de la primera hipótesis la siguiente es prueba de este hecho, aparece extracto que liquida el seguro.

CALI VALLE



0 201

Creando Oportunidades

Extracto de Libranza

Número crédito cliente				Oficina
Entidad 0013	Oficina 0158	DC 65	No. Crédito 9614356259	CARTAGO

Si en marzo y abril de 2020, fuiste beneficiario de plazo de gracia para pago de tus cuotas y tienes dudas sobre la información en tus extractos, te invitamos a contactarte a la LíneaBBVA en Bogotá 4010000 o a nivel nacional 018000912227

Monto inicial	120,000,000.00
Cuota	049 DE 099
Fecha de desembolso	2018-08-15
Número de cuotas en mora	000
Saldo en mora	0.00
Tasa de interés corriente	10.29 %E.A.
Tasa de interés de mora	20.59 %E.A.
Abono por aplicar a cuotas no causadas	1,229,062.27

Fecha límite de pago	2022-12-07
Periodo liquidado	2022-11-07 A 2022-12-07
Fecha de corte	2022-11-17

Valores asegurados	
Vida	75,927,031.54
Incendio y terremoto	0.00
Vehículo	0.00

Concepto	Aplicación del pago anterior	Valor cuota
Saldo anterior	73,873,751.75	
Valor del pago	1,585,503.00	
• Capital	1,036,771.21	1,030,675.77
• Intereses corrientes	548,731.79	540,227.68
• Intereses mora	0.00	0.00
• Seguro de vida	0.00	72,600.00

(b) El cobro por \$72.500 por seguro de vida ha sido mensual desde el inicio del crédito. A continuación aparece certificación de la compañía de seguros que informa a cuánto asciende el valor de la prima para ese mismo mes de este extracto. Esta prueba documental es demostrativa de que lo cobrado por seguros de vida es una suma que difiere de la pactada con la compañía de seguros que ella misma impone, y fue cobrada en exceso por la entidad demandante. En resumen cada mes cobró \$72.600 de prima de seguros cuando en realidad era de \$45.827. Este dinero debe reintegrarlo, se reputa intereses y debe aplicarse la sanción, pues en el caso de cobros excesivos por cualquier concepto, no existe duda de que esas sumas se reputan intereses y el acreedor perderá todos los recibidos y una suma igual conforme lo dispone el artículo 72, Ley 45 de 1990”.

Queremos informarte que de acuerdo a la información que reposa en nuestro sistema, tu crédito terminado en 6259 no ha cumplido con la obligación de entregar y/o renovar la póliza de seguro de vida debidamente endosada a favor de BBVA Colombia.

Por lo anterior y de acuerdo a las condiciones consignadas en el contrato del crédito, te hemos incluido en la póliza colectiva de BBVA Colombia, suscrita con BBVA Seguros, con el fin de que estés cubierto ante un eventual siniestro y garantizar tu tranquilidad y la de tu familia.

De esta manera, a partir del **10 de Noviembre del 2022**, cuentas con tú seguro de Vida Deudor, bajo el siguiente número de póliza: **02 267 0000027409**, con una prima mensual de “\$45,827” y con los siguientes beneficios:

Debe ser aplicada la sanción de que tratan los artículos 64, 68, 69, y 72 de la Ley 45 de 1990 en lo cobrado en exceso.

(c) El monto de lo debido por el cobro excesivo sobre este pagare será determinado con la presentación de un dictamen pericial que anuncio. Para ello se requiere que el Banco remita los extractos mensuales de este crédito, porque mí representada esta en imposibilidad de presentar peticiones ante la entidad financiera como se demostrará y no los envía regularmente.

(d) Establecido exactamente lo que la entidad cobro mensualmente de manera ilegal - por primas de seguros- se fijará la suma cobrada en exceso, se establecerá el valor real de la cuota que no debe incluir la prima de seguros, y se determinará el monto de la sanción por cobro excesivo de intereses.

(e) Es importante lo expuesto, porque ese cobro de seguros mediante acción cambiaria, incluyéndolos en los saldos cobrados, es ilegal porque el Código de Comercio artículo 782 determina que es lo que se puede cobrar a través de la acción cambiaria y es taxativa al enumerar que únicamente se puede pretender el pago:

- 1) Del importe del título o, en su caso, de la parte no aceptada o no pagada;
- 2) De los intereses moratorios desde el día de su vencimiento;
- 3) De los gastos de cobranza, y
- 4) De la prima y gastos de transferencia de una plaza a otra.

Es así que, para el cobro de los seguros debe ejercitar una acción diferente demostrando que los pagó a la entidad aseguradora, repitiendo así contra el usuario del sector financiero. No demostrado el pago de esos seguros en esta especie litigiosa, no puede cobrar seguros, que además no se ejecutan por medio de acción cambiaria, se repite.

(f) Al hacer uso de la cláusula aceleratoria ha debido el Banco excluirlos del saldo de la obligación que declaró vencida y devolver los que ha seguido cobrando desde el 9 de marzo de 2022 cuando aceleró el vencimiento del capital total.

También debe excluirse el cobro mensual que ha realizado por gastos de cuota por valor de \$ 58.000 mensuales porque esa suma de dinero no fue pactada en el pagare, a más de que los bancos obtienen sus ganancias de los intereses de plazo según lo ordena el Decreto 1702 de 2015. Esas sumas deben devolver a la demandada lo que se tasara con el dictamen pericial que se anuncia, una vez la entidad financiera haga entrega de los documentos solicitados. Anexo denominado Histórico con cobro de gastos.

Se refiere la norma al artículo 68 de la Ley 45 de 1990 que dispone en relación con las obligaciones mercantiles de carácter dinerario, independientemente de su otorgante, que: "(...) Para todos los efectos legales, se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones, u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento. (...)"; Que el numeral 1.5 del Capítulo I, Parte II, cobros que conforman intereses, de la Circular número 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia dispone que: "Dado que los intereses son réditos de un capital, debe entenderse incluidos en ellos tanto lo que se cobra por ceder el beneficio de hacer uso del dinero, como por asumir el riesgo que ello representa y, en general, todas las cargas de tipo accesorio que se derivan para el acreedor respectivo, con excepción de los impuestos directos que se causen, como podrían ser los estudios de crédito y los costos de control y cobranza normal u ordinaria, resultando así remunerada con tales réditos y en su integridad, la operación financiera.

(g) Eso cobros excesivos han sido reiterados frente a este pagare, esto fue motivo otra queja que obligó a la vigilada a aclarar al pagador que la obligación correspondía a una cuota inferior y que para el mes de noviembre de 2022 se actualizaría con pagaduría el valor de la cuota, para que cesaran los excesos. (EMAIL CERTIFICADO de Correspondencia 399162@certificado.4-72.com.co Enviado: miércoles, 19 de octubre de 2022 3:33 p. m. Para: valenpaula2013@outlook.es valenpaula2013@outlook.es Asunto: 23311141000 (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia@superfinanciera.gov.co)

Se inserta pantallazo sobre la insistencia de la demandada ante el pagador y BBVA a efecto de que cesen descuentos excesivos de la entidad financiera:

 Paula Andrea Rengifo Villa
Para: Oficina Apoyo Judicial Cartago - Cali Jue 16/12/2021 11:15 AM

 PROYECCION DE PAGOS.pdf
195 KB

Anexo reclamo de nomina del día de HOY

De: Paula Andrea Rengifo Villa <valenpaula2013@outlook.es>
Enviado: jueves, 8 de julio de 2021 10:05 a. m.
Para: super@superfinanciera.gov.co <super@superfinanciera.gov.co>
Asunto: RE: Documento [2021100576-020-000] (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co)

De: Paula Andrea Rengifo Villa <valenpaula2013@outlook.es>
Enviado: jueves, 8 de julio de 2021 9:34 a. m.
Para: super@superfinanciera.gov.co <super@superfinanciera.gov.co>
Asunto: RE: Documento [2021100576-020-000] (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co)

La entidad ha dado tres respuestas diferentes, en una de ellas anexo la forma como fue modificado el monto mensual de la cuota de **libranza** y manifestó que estaba al día y tenía saldos a favor. Cada vez que se pruebo que no tienen razón, cambian su respuesta, en otra dijo que la Rama Judicial no les consigno las cuotas de julio y noviembre, al probar que sí, ya dicen que la cuota era superior. Es abuso de la posición dominante que se niega a dar una solución de fondo al problema, cuando el pago de ese crédito es del exclusivo control del BBVA porque es de **libranza** y se decuenta lo que ellos dicen. ¡ APROYECCIOND DE PAGO QUE ELLOS MISMOS REMITEN DEJAN EN EVIDENCIA QUE MIENTEN.

De: EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co <399162@certificado.4-72.com.co>
Enviado: jueves, 8 de julio de 2021 8:28 a. m.
Para: VALENPAULA2013@OUTLOOK.ES <VALENPAULA2013@OUTLOOK.ES>
Asunto: Documento [2021100576-020-000] (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co)

La Superintendencia Financiera de Colombia le está remitiendo el archivo adjunto

Número de radicación: 2021100576-020-000
Trámite: (410) QUEJAS O RECLAMOS
Tipo documental: (39) RESPUESTA FINAL E
Dependencia emisora: 91010-GRUPO PARA INCONFORMIDADES UNO
Destinatario: (66921003) PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

(h) Como la demandante no es atendida por el Banco, requiere presentar dictamen pericial, pues tiene derecho a presentar una liquidación conforme a lo pactado en el pagare y el plan de pagos, excluyendo los seguros de la liquidación de la cuota mensual, con el monto de los seguros que realmente corresponde, siendo imperioso que se invierta la carga de la prueba dado que se requiere de los extractos mensuales, una liquidación detallada del banco mes a mes que muestre la tasa de interés que aplico, se reintegren los intereses de plazo al crédito a partir de la fecha de aceleración de la obligación que es el 8 de marzo de 2022, pues no puede cobrarse plazo y mora coetáneamente. La entidad debe presentar el pago de los seguros que ha hecho cada mes porque estos se liquidan fuera de la cuota dado que no generan intereses de mora.

La ausencia de canales de comunicación impide la presentación de la prueba pericial con la contestación, con mayor razón cuando la entidad sin anuencia de la demandada ha modificado las condiciones del crédito de libranza, como se prueba con quejas interpuestas ante la superintendencia financiera. Cito:

RE: 2331141000 (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia@superfinanciera.gov.co)

 Paula Andrea Rengifo Villa
Para: super@superfinanciera.gov.co
Mié 19/10/2022 3:52 PM

RE: 2331141000 (EMAIL CER...
Elemento de Outlook

No he autorizado ninguna ampliación del plazo a la obligación durante el presente año 2022, y cuento ya con el plan de pagos de las últimas condiciones del crédito de **libranza**-Modificación que sucedió hace más de 24 meses

Responder Reenviar

 Paula Andrea Rengifo Villa
(Sin texto de mensaje)
Mié 19/10/2022 3:48 PM

 postmaster@superfinanciera.gov.co
No se pudo entregar a estos destinatarios o grupos: Correspondencia (correspondencia@superfinanciera.gov.co) El mensaje no se pudo entregar al destinatario porque no tiene permiso para enviarle mensajes. Pida al administrador de correo electrónico del destinatario
Mié 19/10/2022 3:42 PM

 Paula Andrea Rengifo Villa
Para: Correspondencia
Buena Tarde.
Mié 19/10/2022 3:42 PM

La entidad financiera no envía los datos que solicite en la petición, ni un solo canal de comunicación efectivo, dado que fue bloqueado mi ingreso al canal transaccional y no puedo ingresar a través de la página. Es claro que tengo derecho a conocer la información, a saber por que apenas hasta ahora se habla de una refinanciación cuando eso ocurrió hace más de un año. Ya cuento con un plan de pagos que ahora pretenden desconocer? Como es posible que el crédito que ya está informado en cuanto al plazo y monto, en el plan de pagos, y ahora hablan de uno nuevo que ni siquiera dan a conocer? ante todo necesito un canal directo de comunicación con la entidad financiera. Esto es un derecho que tengo

 EMAIL CERTIFICADO de Correspondencia
Este mensaje ha sido enviado por un sistema automático, es una dirección de correo electrónico NO supervisada. Por favor no intente responder al mismo ya que su solicitud no será atendida. Cualquier inquietud favor Enviarla a: super@superfinanciera.gov.co Cordial
Mié 19/10/2022 3:34 PM

 Correspondencia
Este mensaje ha sido enviado por un sistema automático, es una dirección de correo electrónico NO supervisada. Por favor no intente responder al mismo ya que su solicitud no será atendida. Cualquier inquietud favor Enviarla a: super@superfinanciera.gov.co Cordial
Mié 19/10/2022 3:34 PM

RF: 2331141000 (FMAIL CF)  

Bogotá D.C., 15 de noviembre de 2022

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Calle 19 No.3G – Norte – 21
valenpaula2013@outlook.es
Cartago – Valle del Cauca

REF: 203270
REF: 1131664974788241152

Respetado señor Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 03 de octubre de 2022 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta inconformidad con la información del estado de su deuda reflejada en el desprendible de pago de nómina, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su interrogante.

Realizadas las validaciones correspondientes, encontramos que usted cuenta con el crédito de libranza terminado en 6259 el cual fue formalizado el 15 de agosto de 2020; ahora bien, bajo el radicado 188750 se indicó que el Banco realizaría el ajuste correspondiente frente a la información del plazo acordado para su crédito.

Vale la pena aclarar que en su obligación se realizó una ampliación del plazo a 99 meses no obstante, esta información no fue notificada a la pagadora. Así las cosas a partir del mes en curso fue reportado el ajuste del plazo y valor total ante su ente pagador; en consecuencia esperamos que en su desprendible de pago del mes de diciembre se evidencie la información actualizada, lo anterior debido a que estos son procesos internos de su ente pagador.

Para su caso en particular, la obligación fue pactada bajo el convenio que establece como fecha de pago el día 08 de cada mes y los descuentos por nómina se efectúan de forma mensual anticipada al vencimiento de la cuota.

Sentimos las molestias que le ha causado esta situación, tenga la certeza de que continuaremos trabajando cada día por el mejoramiento de su experiencia como cliente.

Tu seguridad financiera es importante...

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

libranza

RE: Documento [2021031265-006-000] (...)

RE: Documento [2021031265-006-000] (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co)

Paula Andrea Rengifo Villa
Para: correspondencia1@superfinanciera.gov.co
Vie 12/02/2021 1:21 PM

Buen día, en referencia a las explicaciones dadas por la entidad financiera, me permito indicar que no son satisfactorias si en cuenta se tiene que tengo un saldo para ser devuelto como lo dije, y no se me entrega, son mas de \$600.000; además, mes a mes de mi nomina descuentan un valor superior de \$1.700.000 que no corresponde a la proyeccion de credito que se remite, y en el mes de noviembre aparece el descuento superior, que no figura en el extracto, porque lo descuentan desde antes de hacer abono a la cuenta por ser credito de **libranza**. BBVA no tiene canales de atención, si llamas la llamada se cuelga cuando al fin contestan, si vas a la entidad como me ha pasado dicen que elabore queja porque los creditos de **libranza** son de la ciudad de Cali y carecen de información, (yo estoy en Cartago.

De: EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co <399162@certificado.4-72.com.co>
Enviado: viernes, 12 de febrero de 2021 9:13 a. m.
Para: VALENPAULA2013@OUTLOOK.ES <VALENPAULA2013@OUTLOOK.ES>
Asunto: Documento [2021031265-006-000] (EMAIL CERTIFICADO de correspondencia1@superfinanciera.gov.co)

La Superintendencia Financiera de Colombia le esta remitiendo el archivo adjunto

Número de radicación: 2021031265-006-000
Trámite: (410) QUEJAS O RECLAMOS
Tipo documental: (40) RESPUESTA FINAL P
Dependencia emisora: 40443-SERVICIO AL CIUDADANO QUEJAS
Destinatario: (66921003) PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El cuidado del medio ambiente es responsabilidad de todos.

BBVA DA RESPUESTA A SU SOLICITUD No. 00208599

Paula Andrea Rengifo Villa
Para: super@superfinanciera.gov.co
Jue 1/12/2022 3:00 PM

00208599.pdf
219 KB

Buena tarde.

El BBVA no cuenta con canales de atención diferentes a los brindados por chat y una aplicación que es atendida con opciones predeterminadas, por lo que es imposible comunicarse con esa entidad. Respecto de esta respuesta, es obligación de la entidad financiera reportar el numero de cuotas pendientes de pago así como el saldo del credito de **libranza** al pagador, si en cuenta se tiene que son ellos quienes envían mes a mes el aplicativo que genera el descuento, y el pagador no determina cuanto se le debe descontar al empleado ni cuantas cuotas estan pendientes, porque la pagaduría aprueba que se haga un descuento de **libranza** pero no otorga el credito ni tiene el control sobre la forma en que el banco aplica los abonos mes a mes ni sobre el plazo pactado. Solicito se requiera a la entidad financiera para que cada mes REPORTE AL PAGADOR EL SALDO DE LA OBLIGACIÓN DE ACUERDO AL EXTRACTO Y EL NUMERO DE CUOTAS PENDIENTES. De otro lado, si se revisa la actuación, habia dicho que en noviembre se actualizaría la información del comprobante de nomina, pero aora ya dice que corresponde al pagador, lo que es incoherente y un desconocimiento de su propia manifestación. Exijo respeto a las condiciones pactadas en el credito de **libranza**, del acto propio del banco que se comprometió a solucionar todo enviando la información corregida al pagador en el mes de noviembre. Se esta vulnerando el derecho al habeas data.

Reenvió este mensaje el Jue 1/12/2022 3:00 PM.

BBVA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Para: Usted
CC: RESPUESTA BBVA
Jue 1/12/2022 2:53 PM

00208599.pdf
219 KB

Respetado(a) Señor(a):

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

Anexo a este correo encontrará la carta de respuesta a su solicitud.

Esperamos haber cumplido con sus expectativas en la resolución de su inconformidad.

Si considera que la atención brindada es recomendable, lo invitamos a calificarnos con 9 o 10, una vez reciba nuestra encuesta por correo electrónico, con el asunto "**Tú eres importante para BBVA, cuéntanos tu experiencia**".



Paula Andrea Rengifo Villa

Para: BBVAHomeBanking@bbva.com.co

CC: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO

Cco: BBVA

Get [Outlook para Android](#)

← ↶ ↷ → ...

Vie 26/03/2021 10:00 PM

From: Paula Andrea Rengifo Villa <valenpaula2013@outlook.es>
Sent: Thursday, March 18, 2021 10:17:36 AM
To: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com>
Subject: Re: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N°20210211-114344-9046

Me he acercado en 3 oportunidades a reclamar este sobrante a favor y no me lo entregan, por queja ante la Super en dos oportunidades el banco me informa q debo revalmarlo q esta listo. Solicito me informe a debo hacer porque esto es una apropiacion de dineros del cliente y puede ser conducta constitutiva de delito. Quiero saber quien es el responsable de la no devolucion para iniciar acciones

Get [Outlook para Android](#)

(i) Que significa lo dicho, pues que el Banco nunca abonó al crédito los cobros excesivos por seguros que hizo mensualmente, por otros cobros, gastos y otros conceptos pese a los reclamos.

(j) Se debe condenar a la sanción por cobro excesivo de intereses, pues toda suma cobrada fuera de la convención se reputa como tal, aplicar la perdida de aquellos, con la respectiva sanción.

PETICION CONSTITUCIONAL

Es obligatorio que se ordene a la entidad financiera informar al pagador de la rama judicial INMEDIATAMENTE que no puede seguir haciendo descuentos de nómina a mi representada, porque la obligación fue declarada en mora, y no hay lugar ya al cobro por instalamentos y es evidente la vulneración del debido proceso, máxime que, acelerado el plazo este no se puede restituir. Un análisis en contexto lleva a asegurar que a la actora se le lesiona el mínimo vital al enfrentar la solicitud de embargo por el total del capital y a la vez, el cobro del mismo crédito a plazos.

QUINTO COMPENSACION, debe ser declarada porque el Banco BBVA adeuda a mí representada, \$1.536.969,70, por cobros indebidos de un crédito de vivienda que tuvo en ese banco. Se inserta prueba.

Respecto de esta es llamativo que la entidad nunca hizo devolución de esta suma, informa después de múltiples llamados de atención de la Superintendencia, que es cierto que adeuda y que hizo abono en cuenta -pero la demandada expresamente expuso que debía ser abonado en cuenta del Banco de Occidente porque todo dinero que le consignaban la entidad lo retiraba abusivamente como abono a intereses. Mi poderdante nunca retiro el dinero, nunca apareció en su saldo, y por ende, no le fue entregado y menos aún abonado a intereses. Era imposible abonarlo a intereses porque la obligación que lo genero se pagó totalmente. Entonces, quien decide si lo abona o no, o a cual crédito?

pues el usuario del sector financiero, quien nunca expreso esa voluntad ni lo recibió.

Más grave aún es que para la fecha en que le banco hizo la consignación a mi cuenta de ahorros esta ya estaba cancelada, era imposible retirarlo, como se demuestra con la queja interpuesta y derecho de petición que se enviara a la sede del Banco de la ciudad de Pereira, denominada la Rebeca, actuación abusiva aceptada por el Banco BBVA. Se prueba con anexo denominado Banco Dispone de Recursos Rechazados. Cito:

The screenshot shows an email interface with the following content:

BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00025295

Paula Andrea Rengifo Villa
Para: super@superfinanciera.gov.co
00025295.pdf (368 KB)
Lun 20/09/2021 3:03 PM

Me permito solicitar se inicie investigación contra BBVA por suministrar información falsa, teniendo en cuenta que la suma de dinero que debieron devolverme, jamás pudo ser abonada en la cuenta, porque dicha cuenta fue cancelada en el mes de agosto de 2021 en la sede del parque de la REBECA BBVA de la ciudad de Pereira, por lo tanto dicha cuenta no existía para el día 17 de septiembre de 2021. esto es un abuso de la posición dominante y la entidad podría estar incurriendo en un delito de falsedad.

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
C.C. 66921003 de Cali

Reenvió este mensaje el Lun 20/09/2021 3:03 PM.

BBVA TE DA RESPUESTA <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Para: Usted
CC: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO
00025295.pdf (368 KB)
Lun 20/09/2021 2:34 PM

Respetado(a) Señor(a):

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

Anexo a este correo encontrará la carta de respuesta a su solicitud.

Esperamos haber cumplido con sus expectativas en la resolución de su inconformidad.

Si considera que la atención brindada es recomendable, lo invitamos a calificarnos con 9 o 10, una vez reciba nuestra encuesta por correo electrónico, con el asunto "**Tú eres importante para BBVA, cuéntanos tu experiencia**".

BBVA Colombia
Servicio al Cliente

Nota: no responda a este correo, lo atenderemos con gusto en nuestra línea de servicio al cliente, en Bogotá al teléfono 4010000 o a nivel nacional al 018000912227.

Otra suma que el Banco adeuda del crédito de libranza son \$547.834, porque era habitual que descontara valores superiores a los pactados, y después de muchas quejas finalmente accedió a devolver parte de este cobro de lo no debido, sin que materializara la entrega del saldo a favor de Paula Andrea Rengifo Villa.

A continuación se inserta la prueba del dinero a favor:



Bogotá D.C., 10 de agosto de 2021

Señora

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

Calle 19 No.3G – Norte – 21 valenpaula2013@outlook.es Cartago – Valle del Cauca

REF.: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 2021163871-001-000

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 28 de julio de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta su inconformidad con los cobros generados en el crédito finalizado en 6726, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su interrogante.

Inicialmente, aclaramos que en cumplimiento de la Circular 007, definida para el manejo de la Pandemia, se determinaron mecanismos adecuados para ofrecer a nuestros clientes alternativas de cumplimiento de sus obligaciones durante la crisis sanitaria para el pago de los valores correspondientes a las cuotas mensuales (capital, intereses corrientes y seguros deudores), los cuales fueron dispuestos para pago por parte de los deudores financieros de manera cómoda y proporcional una vez terminaron los períodos de alivio otorgados.

De acuerdo a la revisión efectuada para su caso, en primera instancia evidenciamos que efectivamente el asesor le indicó que no se realizarían aumentos sobre la cuota mensual después de finalizado el alivio.

Por lo anterior, hemos decidido corregir el cobro que se causó por intereses corrientes en las cuotas causadas en los meses del periodo de alivio para el crédito en mención, por esta razón procederemos a reintegrar a su favor los recursos pagados bajo este concepto, los cuales serán abonados directamente a su cuenta de ahorros 9306 en los 8 días hábiles siguientes a partir de la fecha de emisión del presente comunicado, el valor de estos recursos es de \$ 1.536.969,70.

Tu seguridad financiera es importante...

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

1



En segunda instancia, le comunicamos que efectivamente el pago realizado el día 28 de abril de 2021 fue distribuido de la siguiente forma:

Capital: \$43.634.494,31

Intereses: \$1.776.414,78

Gastos: \$55.672

El mencionado pago, anuló en su totalidad el crédito finalizado en 6726. Los términos y condiciones del Programa de Alivio de BBVA COLOMBIA, se encuentran disponibles para su consulta mediante nuestra página web:

www.bbva.com.co/personas/promocion/coronavirus.html.

Sea la ocasión para ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación le ha podido causar.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

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

Cordialmente,

BBVA COLOMBIA

Servicio al Cliente

Copia - Superintendencia Financiera

/Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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

Creando Oportunidades

Bogotá D. C., 24 de febrero de 2021.

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Calle 19 N° 3 G Norte -21
valenpaula2013@outlook.es
Cartago – Valle del Cauca

REF: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA N°2021034922-001-000

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 15 de febrero de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta su inconformidad con los descuentos generados para su crédito de libranza terminada en 6259, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a sus interrogantes:

Realizadas las validaciones correspondientes, encontramos que para el día 09 de diciembre de 2020 su pagador giró la suma de \$2.313.976,00 de los cuales fueron aplicados \$1.643.503,00 quedando un sobrante por valor de \$670.473,00. De la misma manera para el 08 de enero de 2021 nuevamente giraron \$2.191.337,00 y se aplicó al crédito un valor de \$1.643.503,00 quedando nuevamente un sobrante por valor de \$547.834,00. Para el siguiente pago, correspondiente al 08 de febrero de 2021 su ente pagador aportó un valor de \$1.095.669,00 como efectivamente no correspondía al total de su cuota, se aplicó el sobrante del mes anterior por valor de \$547.834,00.

De acuerdo a lo anterior, a la fecha usted cuenta con un sobrante por valor de \$670.473,00 el cual puede solicitar en cualquiera de nuestras sucursales.

Sentimos las molestias que le ha causado esta situación, tenga la certeza de que continuaremos trabajando cada día por el mejoramiento de su experiencia como cliente.

Tu seguridad financiera es importante...

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



Paula Andrea Rengifo Villa

Para: BBVAHomeBanking@bbva.com.co

CC: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO

Cco: BBVA

Get [Outlook para Android](#)

← ↶ ↷ → ...

Vie 26/03/2021 10:00 PM

From: Paula Andrea Rengifo Villa <valenpaula2013@outlook.es>
Sent: Thursday, March 18, 2021 10:17:36 AM
To: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com>
Subject: Re: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N°20210211-114344-9046

Me he acercado en 3 oportunidades a reclamar este sobrante a favor y no me lo entregan, por queja ante la Super en dos oportunidades el banco me informa q debo revalmarlo q esta listo. Solicito me informe a debo hacer porque esto es una apropiacion de dineros del cliente y puede ser conducta constitutiva de delito. Quiero saber quien es el responsable de la no devolucion para iniciar acciones

Get [Outlook para Android](#)

Estas sumas deben ser abonadas al crédito de libranza.

**QUINTO: EXCEPCION DE COBRO DE LO NO DEBIDO PAGARES
00130158645002 231496 y 0013022900250002462571**

Me opongo a las pretensiones 3 y 4, pagares 00130158645002231496 y 001302590500027651 porque las sumas por las cuales se llenaron los títulos valores obedecen a cobros que no respetan los principios rectores de aquellos documentos. Se incluye cobro de seguros, ha habido cobro excesivo de intereses, porque mes a mes la entidad ha cobrado gastos y otros conceptos no pactados, sumas que se reputan intereses. Hecho que se demostrará a través de los medios probatorios idóneos.

Mi representada esta en imposibilidad de presentar medios defensivos precisos porque la demandada no le remite extractos, tampoco cuenta con el plan de pagos, ni los números de identificación de estos en la forma en que se diligenciaron, corresponde con extractos recibidos, o créditos conocidos, siendo imposible que existan otras obligaciones. La confusión es que no se puede determinar cuál es el cupo rotativo y cual tarjeta de crédito, por ejemplo, este mes ha recibido el siguiente extracto, pero es imposible determinar a cuál de estas dos obligaciones corresponde porque no se refiere a los pagarés cobrados. No obstante señala el monto de una obligación inferior a las dos pretendidas en los pagarés que nos ocupan. Ante la imposibilidad de precisar, interpongo la excepción de COBRO DE LO NO DEBIDO, porque este extracto debe corresponder a una de estas dos obligaciones. Tiene vocación de prosperidad atendiendo que está más que demostrada la mala fe de la entidad demandante, en este caso también lleno los títulos con una suma que no adeuda mi representada, cobro excesivo de intereses, y otros cobros que se demostraran con el dictamen pericial correspondiente. En uno u otro aso, reporta una obligación menor y no existen más obligaciones que pueda tener mi representada.

La entidad financiera abusando de su posición dominante, presenta una demanda con unos títulos valores con referencias que mi representada no puede identificar, no se puede establecer a cual obligación corresponden realmente. Basta mirar el siguiente extracto, que no se refiere a los números con los cuales se rotularon estos pagares.

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA .
VALENPAULA2013@OUTLOOK.ES .
CALI VALLE



43154 37152 Oficina: 0644



BBVA
Creando Oportunidades

Extracto Tarjeta de Crédito
MASTERCARD GOLD

Conoce nuestro nuevo portafolio de Seguros que se comercializa a través de la red de oficinas de BBVA en todo el país. Consúltalos en www.bbva.com.co y solicítalos a tu asesor en la oficina.

Contrato No.:	001306445000190142
Tarjeta No.:	518841*****0306
Oficina gestora:	PINARES 0644
Cuenta domiciliación:	001306440200129306
Estado:	NORMAL

Cupo total:	8,400,000.00
Cupo disponible:	00.00
Cupo disponible para avances:	00.00
Información de su pago	
Fecha de corte:	10-08-2020
Fecha límite de pago:	31-08-2020
Pago total:	9,012,560.90
Pago mínimo:	779,465.11

Resumen de su tarjeta	
Saldo mes anterior >	8,489,832.11
+ Facturación mes:	527,165.90
+ Intereses corrientes:	560,429.00
+ Intereses de mora:	00.00
- Pagos y abonos:	564,866.11
Saldo total >	9,012,560.90
Intereses no cobrados:	00.00
Interés mora % E.A.	27.44% E.A.
Tasa de liquidación del mes % E.A.	27.42% E.A.

Programa Experiencias BBVA	
Fecha corte de puntos:	10-08-2020
Saldo de puntos:	4,565
Puntos próximos a vencer* >	0

Fecha	No.	Descripción	Tasa en fecha de transacción	No.	Valor	Saldo	Cargos	Saldo
-------	-----	-------------	------------------------------	-----	-------	-------	--------	-------

Una vez el banco allegue una liquidación conforme a lo pactado en el pagare y el plan de pagos, excluyendo los seguros de la liquidación de la cuota mensual, con el monto de los seguros, se presentara dictamen pericial a fin de establecer los montos realmente adeudados.

Es imperioso que se invierta la carga de la prueba dado que se requiere de los extractos mensuales, una liquidación detallada del banco mes a mes que muestre la tasa de interés que aplico, y la identificación de la obligación a que se refiere cada pagare, acorde con los extractos.

SOLICITUDES PROBATORIAS

Merece atención que el Banco actor cerró los canales de comunicación con la demandada, no envía los extractos de estos créditos de manera regular, y para ejercer el derecho de defensa y contradicción se anuncia la presentación de dictamen pericial, una vez el Banco aporte al proceso las liquidaciones mes a mes de cada uno de los créditos que muestren la columna de intereses, la tasa aplicada por intereses de plazo y/o mora, el cobro de seguros, y los pagos efectuados así como los extractos mensuales, pago de seguros, y plan de pagos.

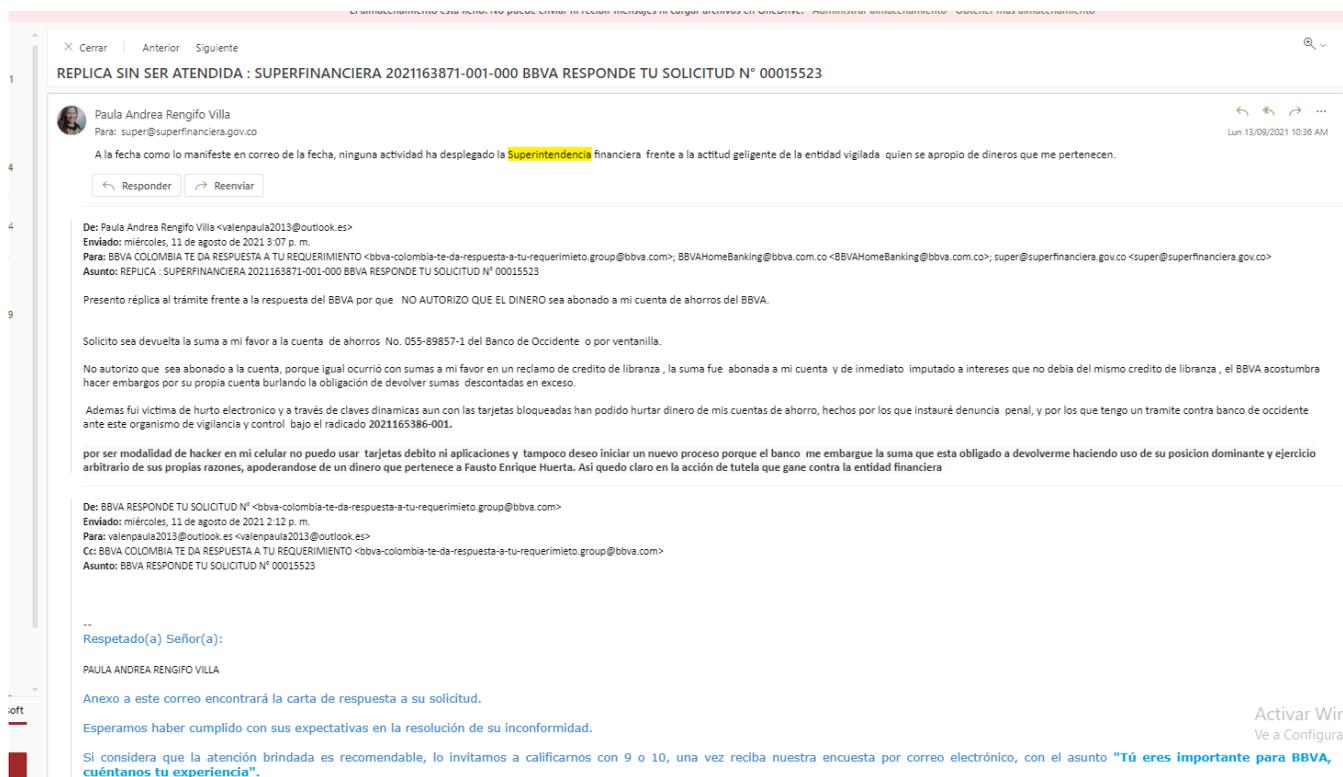
Esta documentación ha sido solicitada por la actora sin éxito, inclusive ha formulado

queja ante la Superintendencia Financiera porque no existe canal de comunicación con la entidad para acceder a ningún documento.

DOCUMENTAL

Se aportan documentos que contienen peticiones a la Superintendencia Financiera, que demuestran los hechos de la contestación de la demanda.

1. Derecho de petición dirigido a la Superintendencia Financiera de Colombia para que remita las diligencias completas sobre las quejas REF: 211352 REF: 1131669411687458358 y 208599 REF: 1131669411687458358 en la que la demandante denuncia ausencia de canales de atención para solicitar detalles de los créditos, liquidaciones, documentación. Se acompaña archivo electrónico de la queja y se presenta derecho de petición para su remisión completa.
2. Anexo denominado Banco Dispone de Recursos Rechazados. Prueba de los recursos a favor de la demandante excepción de compensación. Se presenta derecho de petición a la entidad de Vigilancia y Control pues hubo denuncia del caso. Radicada REF.: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 2021163871-013-000 . se anexa pantallazo, esta replica nunca fue atendida y el BBVA se apropio de los recursos que debía devolver a la demandante. Demostrativa de la excepción de compensación. A continuación solicitud expresa de la demandante para que no fuera abonado el dinero a su cuenta que ya había sido cancelada.



REPLICA SIN SER ATENDIDA : SUPERFINANCIERA 2021163871-001-000 BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00015523

Paula Andrea Rengifo Villa
Para: super@superfinanciera.gov.co
A la fecha como lo manifeste en correo de la fecha, ninguna actividad ha desplegado la Superintendencia financiera frente a la actitud geligente de la entidad vigilada quien se apropio de dineros que me pertenecen.

De: Paula Andrea Rengifo Villa <valenpaula2013@outlook.es>
Enviado: miércoles, 11 de agosto de 2021 5:07 p. m.
Para: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>; BBVAHomeBanking@bbva.com.co <BBVAHomeBanking@bbva.com.co>; super@superfinanciera.gov.co <super@superfinanciera.gov.co>
Asunto: REPLICA : SUPERFINANCIERA 2021163871-001-000 BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00015523

Presento réplica al trámite frente a la respuesta del BBVA por que NO AUTORIZO QUE EL DINERO sea abonado a mi cuenta de ahorros del BBVA.

Solicito sea devuelta la suma a mi favor a la cuenta de ahorros No. 055-89857-1 del Banco de Occidente o por ventanilla.

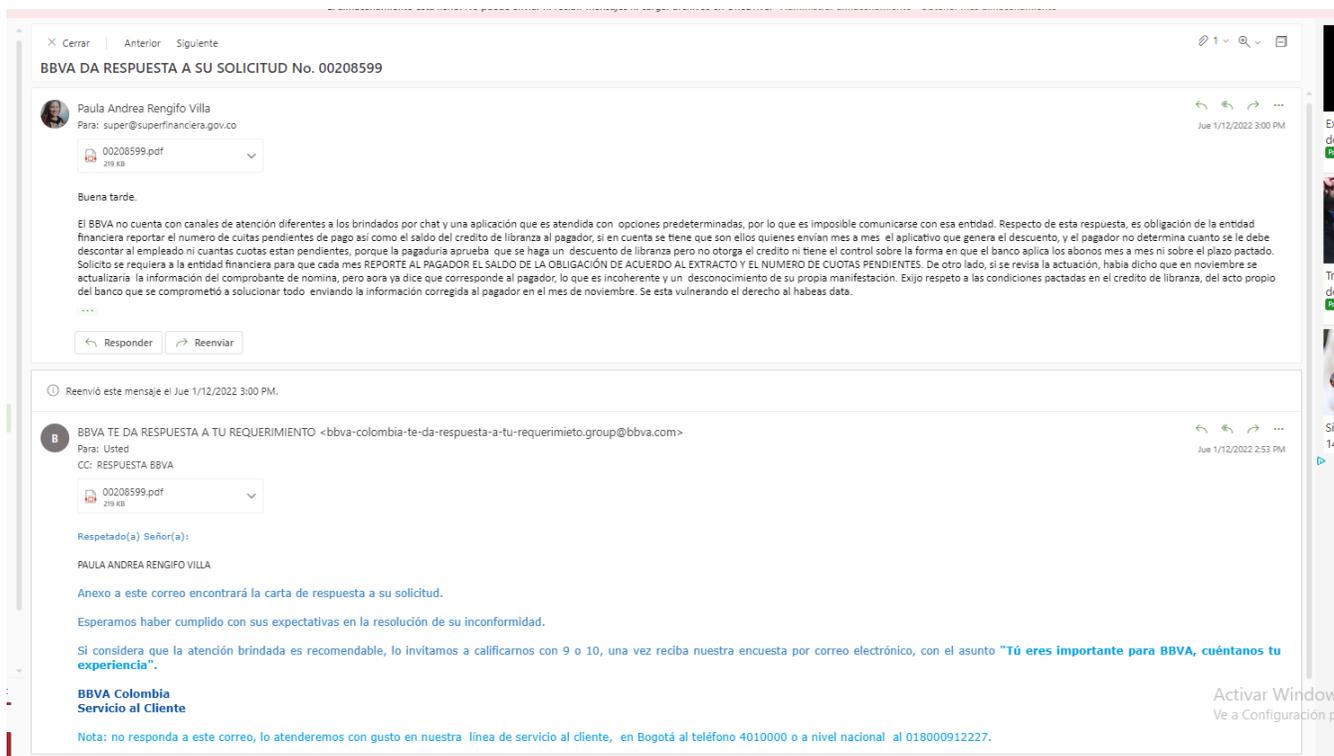
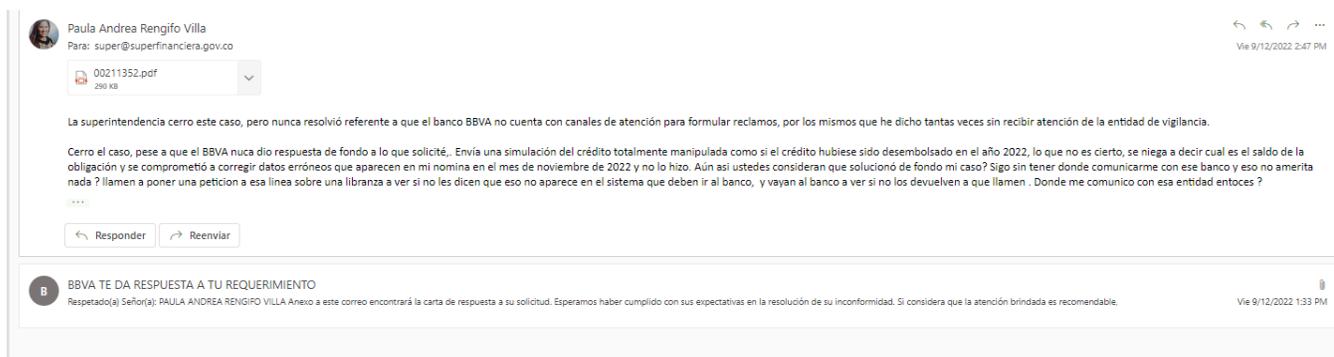
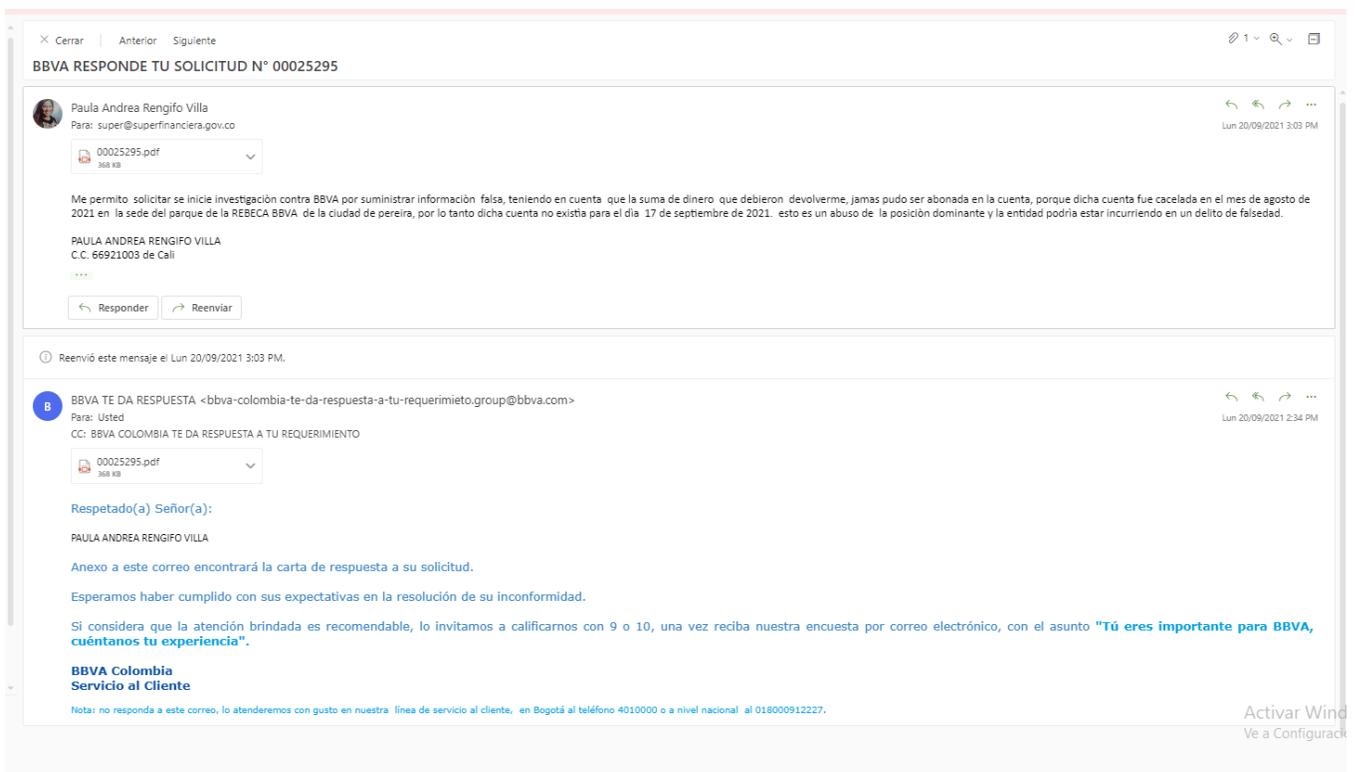
No autorizo que sea abonado a la cuenta, porque igual ocurrió con sumas a mi favor en un reclamo de credito de libranza , la suma fue abonada a mi cuenta y de inmediato imputado a intereses que no debía del mismo credito de libranza , el BBVA acostumbra hacer embargos por su propia cuenta burlando la obligación de devolver sumas descontadas en exceso.

Ademas fui victima de hurto electronico y a través de claves dinamicas sun con las tarjetas bloqueadas han podido hurtar dinero de mis cuentas de ahorro, hechos por los que instauré denuncia penal, y por los que tengo un tramite contra banco de occidente ante este organismo de vigilancia y control bajo el radicado 2021165386-001.

por ser modalidad de hacker en mi celular no puedo usar tarjetas debito ni aplicaciones y tampoco deseo iniciar un nuevo proceso porque el banco me embargue la suma que esta obligado a devolverme haciendo uso de su posición dominante y ejercicio arbitrario de sus propias razones, apoderandose de un dinero que pertenece a Fausto Enrique Huerta. Así quedo claro en la acción de tutela que gane contra la entidad financiera

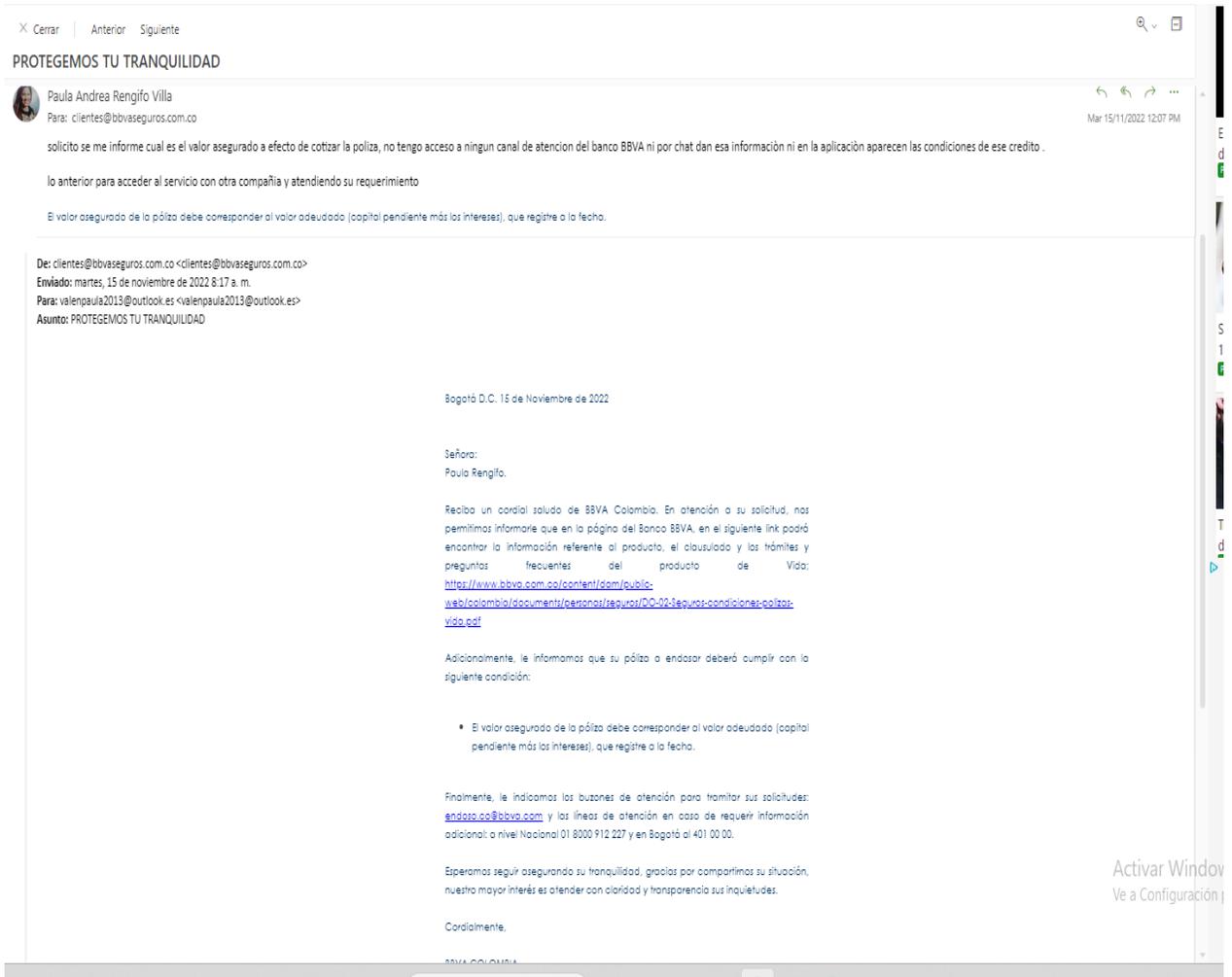
De: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Enviado: miércoles, 11 de agosto de 2021 2:12 p. m.
Para: valenpaula2013@outlook.es <valenpaula2013@outlook.es>
Cc: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Asunto: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00015523

--
Respetado(a) Señor(a):
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Anexo a este correo encontrará la carta de respuesta a su solicitud.
Esperamos haber cumplido con sus expectativas en la resolución de su inconformidad.
Si considera que la atención brindada es recomendable, lo invitamos a calificarnos con 9 o 10, una vez reciba nuestra encuesta por correo electrónico, con el asunto "Tú eres importante para BBVA, cuéntanos tu experiencia".

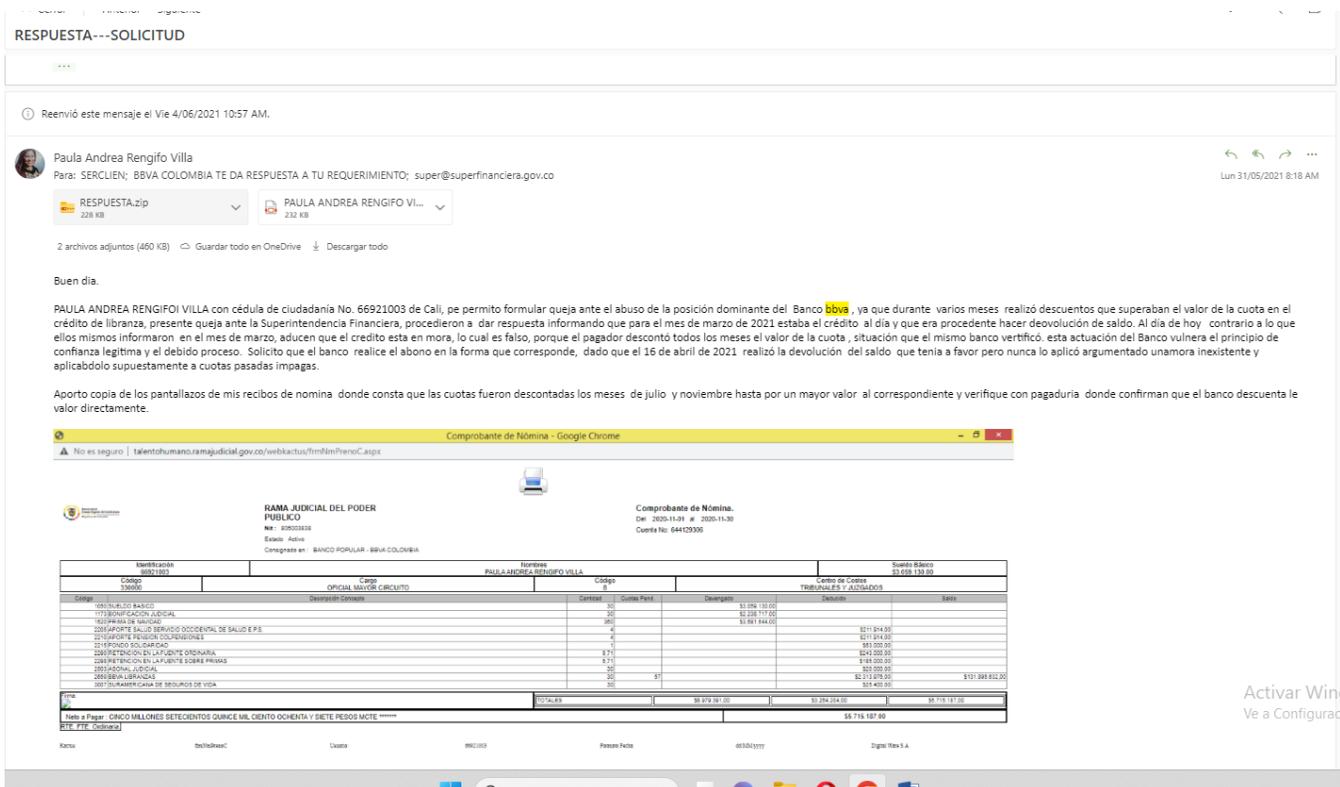


3. Pantallazo donde reitero a la aseguradora el Banco ausencia de canales de atención y la ausencia total de información del Banco BBVA sobre las condiciones de los créditos, demuestran que la demandante debe acudir siempre ante la Superintendencia Financiera por ausencia de canales de

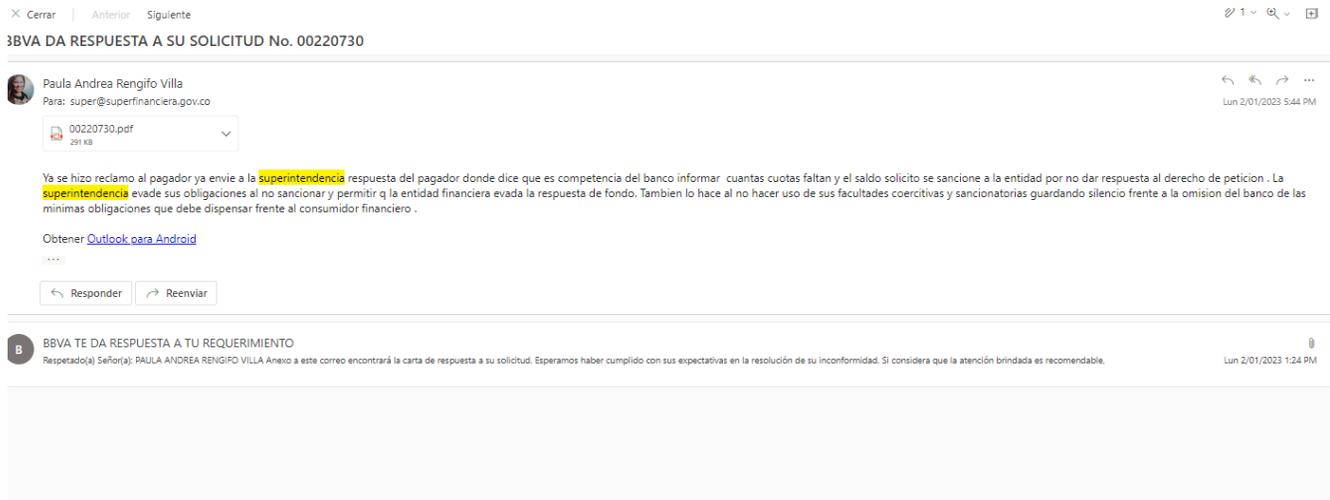
atención.



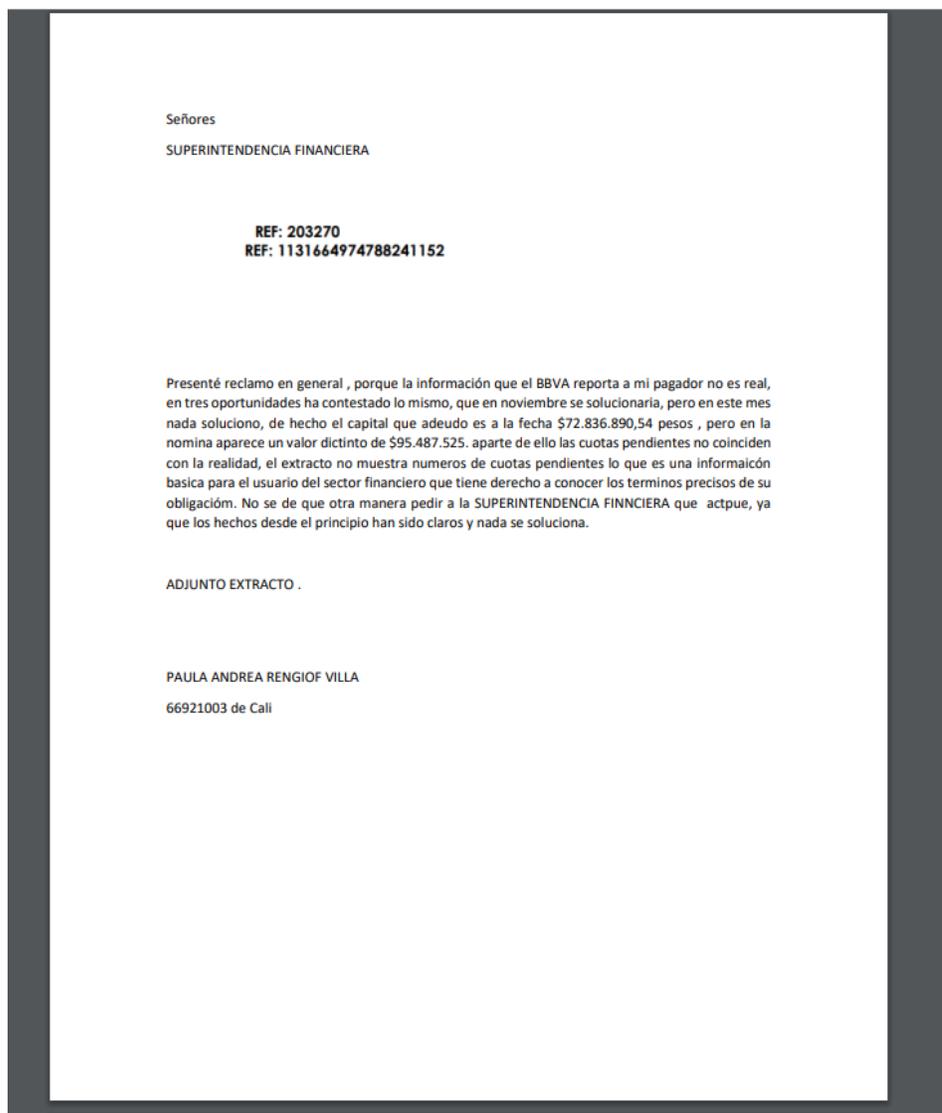
4. Correo electrónico donde consta queja porque la entidad nunca devolvió saldos a favor de la demandada, ante su pagador que efectuó descuentos por valor superior.



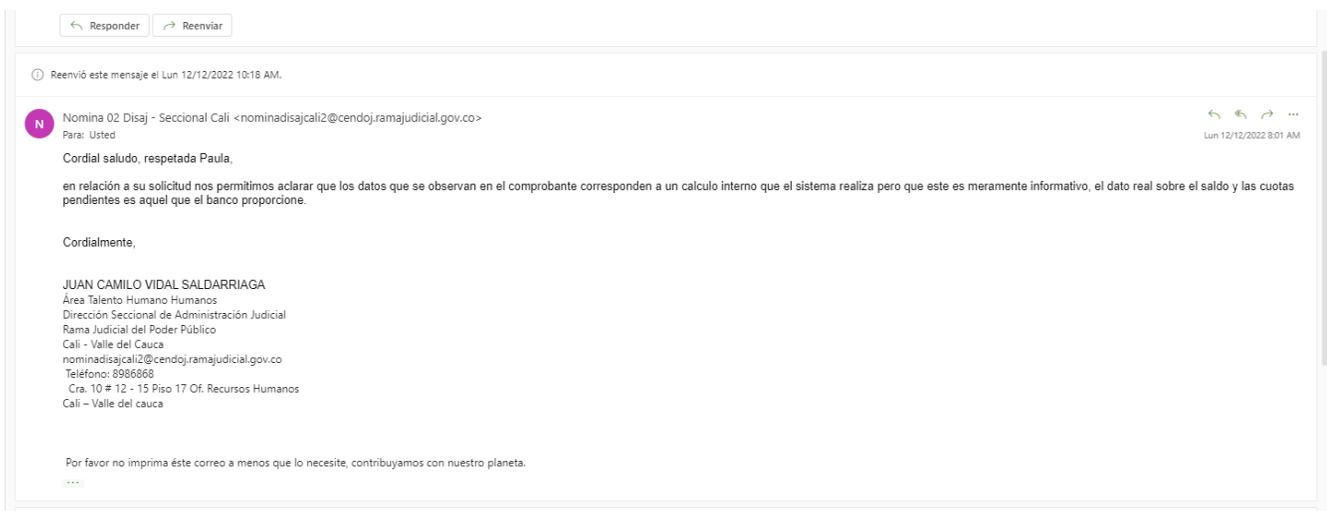
5. Derecho de petición a la Superintendencia Financiera REF 00220730 REF 1131672217633980984 sobre la no respuesta a una petición de información sobre cobros excesivos, y que motivo el siguiente correo electrónico a la entidad de vigilancia el 21 de enero de 2023.



6. Queja del 25 de noviembre de 2022 enviada a la Superintendencia sobre la incorrecta información que remite el BBVA la entidad pagadora, sobre el crédito de libranza. Se aportara derecho de petición que se enviara a la entidad, en la fecha a efecto de que remita el expediente completo. REF 203270 Y 1131664974788241152.



7. Se anexa escrito del 30 de noviembre de 2022 en el cual el Banco BBVA culpa al pagador de la Rama Judicial, de las irregularidades en el monto superior cobrado en las cuotas mensuales. Se denomina escrito del 30 de noviembre de 2022. A continuación pantallazo de respuesta de la Oficina de Pagaduría de la Rama Judicial que señala que la información errónea proviene del Banco BBVA. Fechado 12 de diciembre de 2022. Crédito de libranza. Se presentara derecho de petición a al entidad para que remita expediente completo.



8. Derecho de petición al BANCO BBVA sede la Rebeca de la ciudad de Pereira, que será remitido a través de la Superintendencia Financiera, ara que certifique la fecha de cancelación de cuenta de ahorros de la demandante en esa sede, para demostrar que el Banco falto al principio de la buena fe, manifestando que consigno el dinero a una cuenta cancelada, que para el día de cancelación el saldo estaba en 0, y por ende nunca devolvió los recursos a favor de la actora.
9. APORTO Derechos de petición con prueba de envío a la Superintendencia Financiera y BBVA el primero para que remita las quejas que se han citado en expedientes completos para determinar su trazabilidad solicitudes de reconsideración que dieron inicio a tramites con nuevas referencias, 211352 REF: 1131669411687458358 y 208599 REF: 1131669411687458358, REF 2021163871-013-000, radicado 00208599 sobre ausencia de canales de atención y la ausencia total de información del Banco BBVA. Radicado REF 00220730 REF 1131672217633980984 sobre la no respuesta a una petición de información sobre cobros excesivos, y que motivo el siguiente correo electrónico a la entidad de vigilancia el 21 de enero de 2023, queja del 25 de noviembre de 2022, sobre el crédito de libranza. REF 203270 Y 1131664974788241152. O y 00220730, REF 21163871-013-000, REF 00220730 REF 1131672217633980984 sobre la no respuesta a una petición de información

sobre cobros excesivos, REF 203270 Y 1131664974788241152 y 203270 REF 1131664974788241152 REF No. 2021163871-013-000.

10. Aporto derecho de petición con prueba de envío al BANCO BBVA de la Oficina de La Rebeca ciudad de Pereira para que certifiquen cuenta de ahorros y fecha de cancelación que la demandante tuvo en esa entidad, con el fin de demostrar que nunca pudo ser consignado saldo alguno a ese producto, porque estaba cancelado para el día en que el Banco manifestó que hizo el pago de saldo a favor del cliente hoy demandado, excepción de compensación.
11. Aporto histórico de gastos, documento que demuestra que por el crédito de libranza se cobró mes a mes una suma que no fue pactada en el título valor y se reputa intereses, porque es conducta expresamente prohibida por la Ley.

DICTAMEN PERICIAL

Se anuncia dictamen pericial, por lo que solicito al despacho que ordene a la entidad financiera aportar los documentos ya solicitados a saber:

Liquidación mes a mes de cada una de las obligaciones cobradas, conforme a lo pactado en los pagarés, el plan de pagos, excluyendo los seguros de la liquidación de la cuota mensual, con el monto de las primas de seguros, otros cobros realizados, imputación a capital e intereses de cada uno de los pagos. Con el fin de probar cada una de las excepciones. Es imperioso que se invierta la carga de la prueba dado que se requiere de los extractos mensuales, una liquidación detallada del banco mes a mes que muestre la tasa de interés que aplico, y la identificación de la obligación a que se refiere cada pagare, acorde con los extractos, así como los extractos mes a mes. Mi representada no ha tenido canales de comunicación con la demandante hecho que esta demostrado con las quejas sobre ese particular, adelantadas en la Superintendencia Financiera de Colombia. Manifestó mi representada y demostró, que nunca ha sido atendida por la entidad demandada, excepto cuando ha debido formular quejas, muchas de ellas precisamente denunciando la audiencia de canales de atención.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Artículo 781 y siguientes del Código de Comercio.

Artículo 884 del Código de Comercio “cuando en los negocios mercantiles haya de pagarse réditos de un capital, sin que se especifique por convenio el interés, este será el bancario corriente; si las partes no han estipulado el interés moratorio, será equivalente a una y media veces del bancario corriente y en cuanto sobrepase cualquiera de estos

montos el acreedor perderá todos los intereses, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 72, Ley 45 de 1990”.

Si bien este artículo pareciera mandar a que, a título de sanción, el acreedor usurero pierda todos los intereses, remuneratorios y moratorios, el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, incorporado por referencia a dicha disposición, morigera la sanción. En tal sentido dispone dicho artículo, al prever que “cuando se cobren intereses que sobrepasen los límites fijados en la ley o por la autoridad monetaria, el acreedor perderá todos los intereses cobrados en exceso, remuneratorios, moratorios o ambos, según se trate, aumentados en un monto igual. En tales casos, el deudor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses, más una suma igual al exceso, a título de sanción.

NOTIFICACIONES

La suscrita, Valentina González Rengifo, en la Cra 17 # 9-40 apto 602 Barrio Pinares de Pereira, teléfono 3163496440. Correo electrónico valentinagonzalezrengifo@gmail.com

Mi poderdante en la calle 8 No. 8-83 de la ciudad de Cartago, correo electrónico valenpaula2014@gmail.com y valenpaula2013@outlook.es teléfono 3205945623.

Cordialmente,

Valentina González Rengifo

C.C. No. 1.112.792.200 de Cartago y T.P. 380135

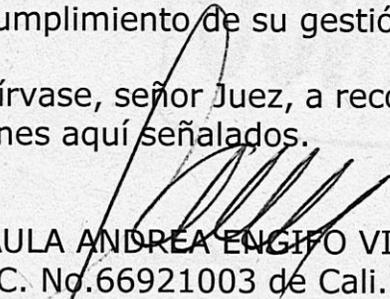
Doctora
MARTHA INES ARANGO ARISTIZABAL
Juez Tercera Civil Municipal
Cartago Valle

ASUNTO: PODER ESPECIAL
PROCESO: 761472032002 2022-00392-00
DEMANDANTE : BBVA S.A.
DEMANDADA: PAULA ANDREA RENGIFO VILLA.

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA, identificada con la cedula de ciudadanía No. No.66921003 de Cali, en calidad de demandada, manifiesto a usted que confiero poder amplio y suficiente en cuanto a derecho se refiere a la doctora VALENTINA GONZÁLEZ RENGIFO, portadora de la cedula de ciudadanía No. 1.112.792.200 de Cartago y T.P. 380135, correo electrónico valentinagonzalezrengifo@gmail.com para que en mi nombre y representación realice todas las actuaciones necesarias para la defensa jurídica de mis intereses.

Mi apoderada cuenta con las facultades inherentes para el ejercicio del presente poder, en especial las de recibir, transigir, sustituir, desistir, renunciar, reasumir y todas aquellas necesarias para el buen cumplimiento de su gestión.

Sírvase, señor Juez, a reconocerle personería en los términos y para los fines aquí señalados.


PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
C.C. No.66921003 de Cali.

Acepto,

VALENTINA GONZALEZ RENGIFO
C.C. No. 1.112.792.200 de Cartago y T.P. 380135



HOJA EN BLANCO



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMA Y CONTENIDO DE DOCUMENTO PRIVADO
Artículo 68 Decreto-Ley 960 de 1970 y Decreto 1069 de 2015



COD 2096

En la ciudad de Cartago, Departamento de Valle Del Cauca, República de Colombia, el dos (2) de mayo de dos mil veintitres (2023), en la Notaría segunda (2) del Círculo de Cartago, compareció: PAULA ANDREA RENGIFO VIELLA, identificado con Cédula de Ciudadanía / NUIP 0066921003 y declaró que la firma que aparece en el presente documento es suya y el contenido es cierto.

----- Firma autógrafa -----



2096-1

43916beb6e

02/05/2023 08:22:52

Conforme al Artículo 18 del Decreto - Ley 019 de 2012, el compareciente fue identificado mediante cotejo biométrico en línea de su huella dactilar con la información biográfica y biométrica de la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Acorde a la autorización del usuario, se dio tratamiento legal relacionado con la protección de sus datos personales y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Esta acta, que contiene la siguiente información PODER.



LUIS ENRIQUE BECERRA DELGADO

Notario (2) del Círculo de Cartago , Departamento de Valle Del Cauca
Consulte este documento en <https://notariid.notariasegura.com.co>

Número Único de Transacción: 43916beb6e, 02/05/2023 08:23:44

HOJA EN BLANCO

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De manera cordial presento queja contra el BANCO BBVA debido a que continúa realizando cobros indebidos en mi credito de libranza 9614356259 esta vez realcionados con los seguros. La aseguradora del mismo bbva me notifica que el valor de la poliza es de 45.827 pesos mensuales pero el banco cobra la suma de 72.800 pesos mensuales. No tengo ninguna otra clase de sguros con la entidad financiera y ese cobro mes a mes afecta de manera grave los abonos que deben hacerse a capital e intereses.

La entidad financiera no tiene canales de atencion hecho que de denunciado muchas veces ante usted y nunca han prestado atención. En sus canales virtuales un robot esta condicionado solo para ciertos tramites y si llamas dicen que como se tiene que entregar soportes la comunicación debe entregarse personalmente pero si vas al banco, no te la reciben te llevan a un telefono y de nuevo la operadora que contesta dice que no puede tramitarse la queja. Creo que eso impide el acceso a la ciudadanía a ese derecho de presentar quejas y reclamos y debe ser para que eso no les sume. Todas las entidades cuentan con correos electronicos para presentar quejas menos el BBVA.

Gracias

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

C.C. 66921003 DE CALI

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

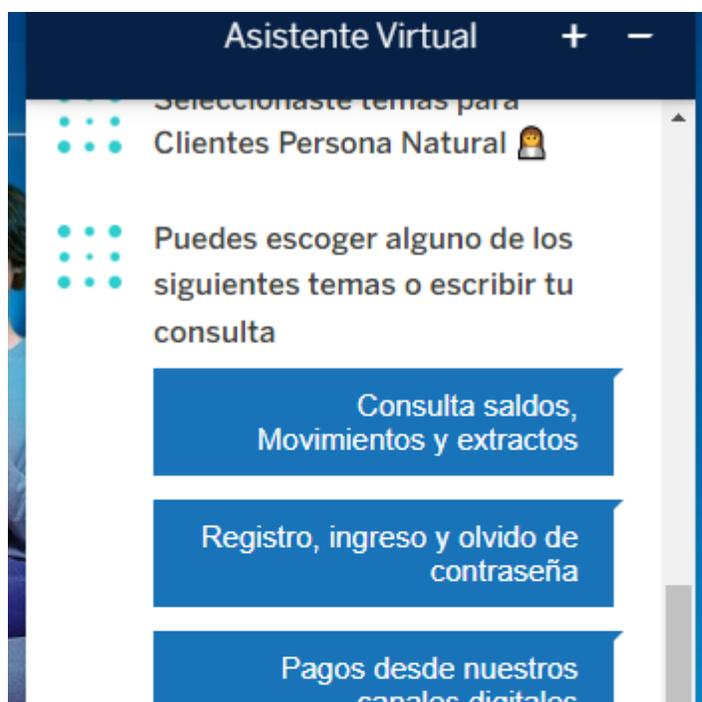
De manera cordial presento queja contra el BANCO BBVA debido a que continúa realizando cobros indebidos en mi credito de libranza 9614356259 esta vez realcionados con los seguros. La aseguradora del mismo bbva me notifica que el valor de la poliza es de 45.827 pesos mensuales pero el banco cobra la suma de 72.800 pesos mensuales. No tengo ninguna otra clase de sguros con la entidad financiera y ese cobro mes a mes afecta de manera grave los abonos que deben hacerse a capital e intereses.

La entidad financiera no tiene canales de atencion hecho que de denunciado muchas veces ante usted y nunca han prestado atención. En sus canales virtuales un robot esta condicionado solo para ciertos tramites y si llamas dicen que como se tiene que entregar soportes la comunicación debe entregarse personalmente pero si vas al banco, no te la reciben te llevan a un telefono y de nuevo la operadora que contesta dice que no puede tramitarse la queja. Creo que eso impide el acceso a la ciudadanía a ese derecho de presentar quejas y reclamos y debe ser para que eso no les sume. Todas las entidades cuentan con correos electronicos para presentar quejas menos el BBVA.

Gracias

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

C.C. 66921003 DE CALI



Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De manera cordial presento queja contra el BANCO BBVA debido a que continúa realizando cobros indebidos en mi credito de libranza 9614356259 esta vez realcionados con los seguros. La aseguradora del mismo bbva me notifica que el valor de la poliza es de 45.827 pesos mensuales pero el banco cobra la suma de 72.800 pesos mensuales. No tengo ninguna otra clase de sguros con la entidad financiera y ese cobro mes a mes afecta de manera grave los abonos que deben hacerse a capital e intereses.

La entidad financiera no tiene canales de atencion hecho que de denunciado muchas veces ante usted y nunca han prestado atención. En sus canales virtuales un robot esta condicionado solo para ciertos tramites y si llamas dicen que como se tiene que entregar soportes la comunicación debe entregarse personalmente pero si vas al banco, no te la reciben te llevan a un telefono y de nuevo la operadora que contesta dice que no puede tramitarse la queja. Creo que eso impide el acceso a la ciudadanía a ese derecho de presentar quejas y reclamos y debe ser para que eso no les sume. Todas las entidades cuentan con correos electronicos para presentar quejas menos el BBVA.

Gracias

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

C.C. 66921003 DE CALI

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De manera cordial presento queja contra el BANCO BBVA debido a que continúa realizando cobros indebidos en mi credito de libranza 9614356259 esta vez realcionados con los seguros. La aseguradora del mismo bbva me notifica que el valor de la poliza es de 45.827 pesos mensuales pero el banco cobra la suma de 72.800 pesos mensuales. No tengo ninguna otra clase de sguros con la entidad financiera y ese cobro mes a mes afecta de manera grave los abonos que deben hacerse a capital e intereses.

La entidad financiera no tiene canales de atencion hecho que de denunciado muchas veces ante usted y nunca han prestado atención. En sus canales virtuales un robot esta condicionado solo para ciertos tramites y si llamas dicen que como se tiene que entregar soportes la comunicación debe entregarse personalmente pero si vas al banco, no te la reciben te llevan a un telefono y de nuevo la operadora que contesta dice que no puede tramitarse la queja. Creo que eso impide el acceso a la ciudadanía a ese derecho de presentar quejas y reclamos y debe ser para que eso no les sume. Todas las entidades cuentan con correos electronicos para presentar quejas menos el BBVA.

Gracias

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

C.C. 66921003 DE CALI

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De manera cordial presento queja contra el BANCO BBVA debido a que continúa realizando cobros indebidos en mi credito de libranza 9614356259 esta vez realcionados con los seguros. La aseguradora del mismo bbva me notifica que el valor de la poliza es de 45.827 pesos mensuales pero el banco cobra la suma de 72.800 pesos mensuales. No tengo ninguna otra clase de sguros con la entidad financiera y ese cobro mes a mes afecta de manera grave los abonos que deben hacerse a capital e intereses.

La entidad financiera no tiene canales de atencion hecho que de denunciado muchas veces ante usted y nunca han prestado atención. En sus canales virtuales un robot esta condicionado solo para ciertos tramites y si llamas dicen que como se tiene que entregar soportes la comunicación debe entregarse personalmente pero si vas al banco, no te la reciben te llevan a un telefono y de nuevo la operadora que contesta dice que no puede tramitarse la queja. Creo que eso impide el acceso a la ciudadanía a ese derecho de presentar quejas y reclamos y debe ser para que eso no les sume. Todas las entidades cuentan con correos electronicos para presentar quejas menos el BBVA.

Gracias

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

C.C. 66921003 DE CALI

Queremos informarte que de acuerdo a la información que reposa en nuestro sistema, tu crédito terminado en **6259** no ha cumplido con la obligación de entregar y/o renovar la póliza de seguro de vida debidamente endosada a favor de BBVA Colombia.

Por lo anterior y de acuerdo a las condiciones consignadas en el contrato del crédito, te hemos incluido en la póliza colectiva de BBVA Colombia, suscrita con BBVA **Seguros**, con el fin de que estés cubierto ante un eventual siniestro y garantizar tu tranquilidad y la de tu familia.

De esta manera, a partir del **10 de Noviembre del 2022**, cuentas con tú seguro de Vida Deudor, bajo el siguiente número de póliza: **02 267 0000027409**, con una prima mensual de “**\$45,827**” y con los siguientes beneficios:

Ausencia de canales de atención ▾



Paula Rengifo <valenpaula2014@gmail.com>
para super ▾

📧 21:05 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

De manera muy cordial solicito por su intermedio que el BBVA del parque de la Rebeca de la ciudad de Pereira reciba esta petición. en varias oportunidades he escrito a ustedes denunciando ausencia total de canales de atención a causa de un bloqueo total de esa entidad quien no las recibe a través de sus empleados y no cuenta con atención virtual, excepto para limitados trámites. mis solicitudes sobre los canales de atención nulos, de esta entidad no han sido resueltas de fondo.

Cordialmente

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
C.C. 66921003 de Cali

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail



↶ Responder

↷ Reenviar

DERECHO DE PETICION

Cartago, Valle, 2 de mayo de 2023

Señores

Superintendencia Financiera de Colombia

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA, identificada como aparece al pi de mi firma, para que obre en el proceso ejecutivo radicado 761472032002 **2022-00392-00**

Demandante: BBVA COLOMBIA S.A.
Demandados: PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

Solicito remita las diligencias completas con solicitudes e reconsideración que dieron inicio a tramites con nuevos referencias, 211352 REF: 1131669411687458358 y 208599 REF: 1131669411687458358 . En esta la suscrita denuncia ausencia de canales de atención para solicitar detalles de los créditos, liquidaciones, documentación. Lo anterior en atención a que la queja, las repuestas y el trámite es enviado en correos electrónicos diferentes, no se registra el motivo de la solitud y se requiere demostrar la trazabilidad ante el despacho judicial.

Queja radicada bajo la REF 2021163871-013-000. Se anexa pantallazo, esta replica nunca fue atendida.

REPLICA SIN SER ATENDIDA : SUPERFINANCIERA 2021163871-001-000 BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00015523

Paula Andrea Rengifo Villa
Para: super@superfinanciera.gov.co
Lun 13/09/2021 10:36 AM

A la fecha como lo manifeste en correo de la fecha, ninguna actividad ha desplegado la **Superintendencia** financiera frente a la actitud gélida de la entidad vigilada quien se apropió de dineros que me pertenecen.

Responder Reenviar

De: Paula Andrea Rengifo Villa <valenpaula2013@outlook.es>
Enviado: miércoles, 11 de agosto de 2021 3:07 p. m.
Para: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>; BBVAHomeBanking@bbva.com.co <BBVAHomeBanking@bbva.com.co>; super@superfinanciera.gov.co <super@superfinanciera.gov.co>
Asunto: REPLICA : SUPERFINANCIERA 2021163871-001-000 BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00015523

Presento réplica al trámite frente a la respuesta del BBVA por que NO AUTORIZO QUE EL DINERO sea abonado a mi cuenta de ahorros del BBVA.

Solicito sea devuelta la suma a mi favor a la cuenta de ahorros No. 055-89857-1 del Banco de Occidente o por ventanilla.

No autorizo que sea abonado a la cuenta, porque igual ocurrió con sumas a mi favor en un reclamo de credito de libranza, la suma fue abonada a mi cuenta y de inmediato imputado a intereses que no debía del mismo credito de libranza, el BBVA acostumbra hacer embargos por su propia cuenta burlando la obligación de devolver sumas descontadas en exceso.

Ademas fui victima de hurto electronico y a través de claves dinamicas aun con las tarjetas bloqueadas han podido hurtar dinero de mis cuentas de ahorro, hechos por los que instauré denuncia penal, y por los que tengo un tramite contra banco de occidente ante este organismo de vigilancia y control bajo el radicado 2021165386-001.

por ser modalidad de hacker en mi celular no puedo usar tarjetas debito ni aplicaciones y tampoco deseo iniciar un nuevo proceso porque el banco me embargue la suma que esta obligado a devolverme haciendo uso de su posición dominante y ejercicio arbitrario de sus propias razones, apoderandose de un dinero que pertenece a Fausto Enrique Huerta. Así quedo claro en la acción de tutela que gane contra la entidad financiera

De: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Enviado: miércoles, 11 de agosto de 2021 2:12 p. m.
Para: valenpaula2013@outlook.es <valenpaula2013@outlook.es>
Cc: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Asunto: BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00015523

--
Respetado(a) Señor(a):
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Anexo a este correo encontrará la carta de respuesta a su solicitud.
Esperamos haber cumplido con sus expectativas en la resolución de su inconformidad.
Si considera que la atención brindada es recomendable, lo invitamos a calificarnos con 9 o 10, una vez reciba nuestra encuesta por correo electrónico, con el asunto **"Tú eres importante para BBVA, cuéntanos tu experiencia"**.

BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N° 00025295

Paula Andrea Rengifo Villa
Para: super@superfinanciera.gov.co
Lun 20/09/2021 3:03 PM

00025295.pdf
368 KB

Me permito solicitar se inicie investigación contra BBVA por suministrar información falsa, teniendo en cuenta que la suma de dinero que debieron devolverme, jamás pudo ser abonada en la cuenta, porque dicha cuenta fue cancelada en el mes de agosto de 2021 en la sede del parque de la REBECA BBVA de la ciudad de Pereira, por lo tanto dicha cuenta no existía para el día 17 de septiembre de 2021. esto es un abuso de la posición dominante y la entidad podría estar incurriendo en un delito de falsedad.

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
C.C. 66921003 de Cali

Responder Reenviar

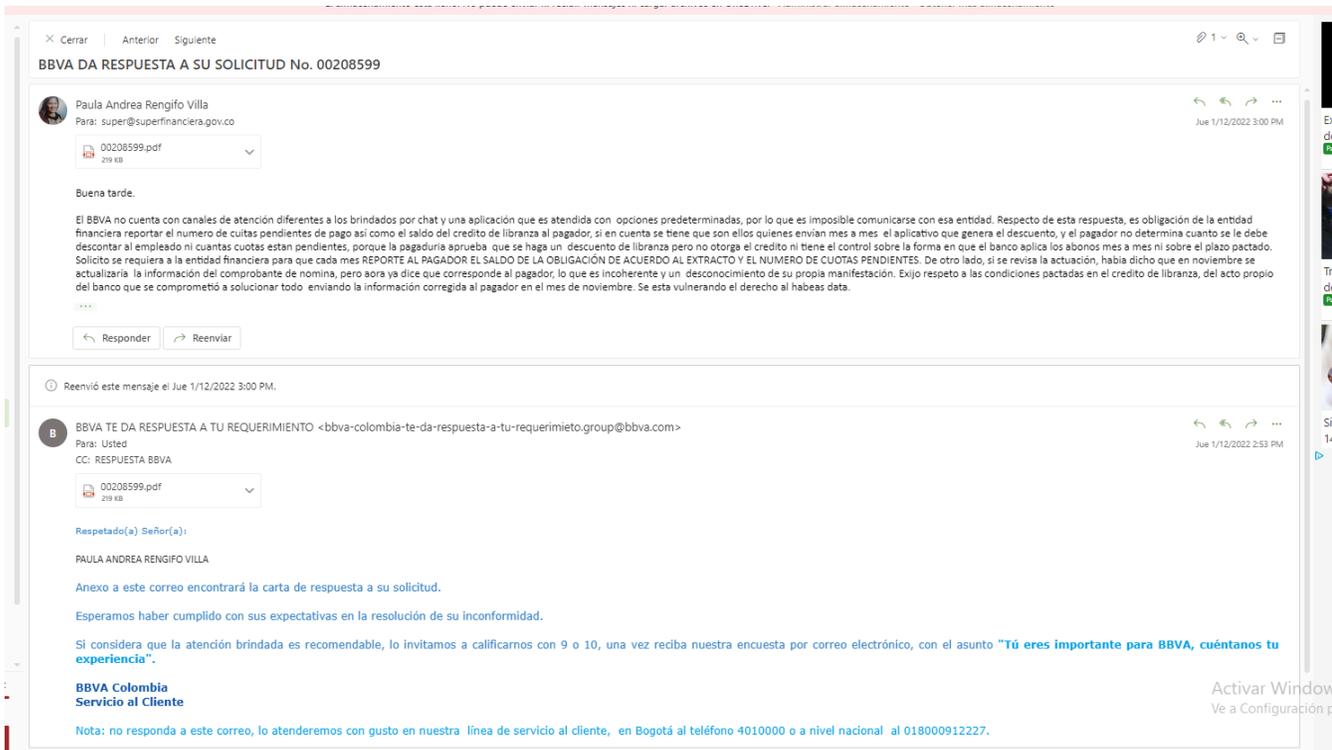
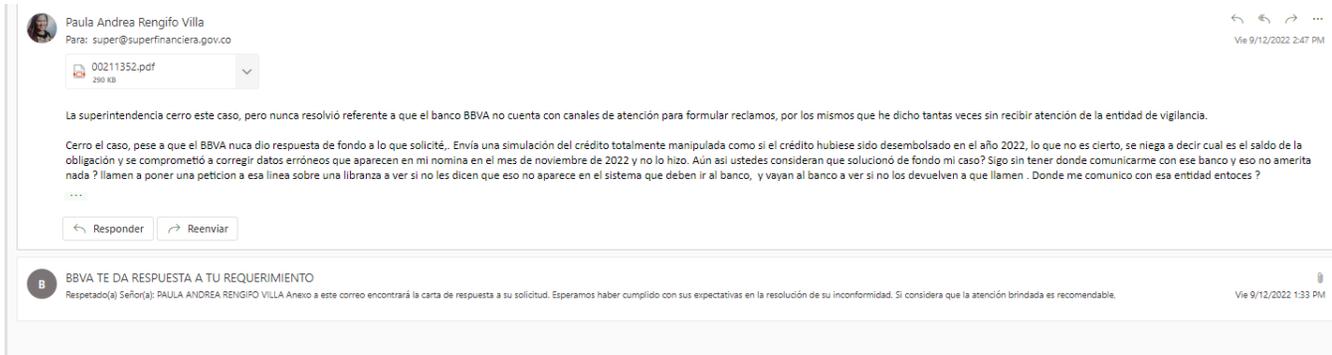
Reenvió este mensaje el Lun 20/09/2021 3:03 PM.

BBVA TE DA RESPUESTA <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimiento.group@bbva.com>
Para: Usted
CC: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO
Lun 20/09/2021 2:34 PM

00025295.pdf
368 KB

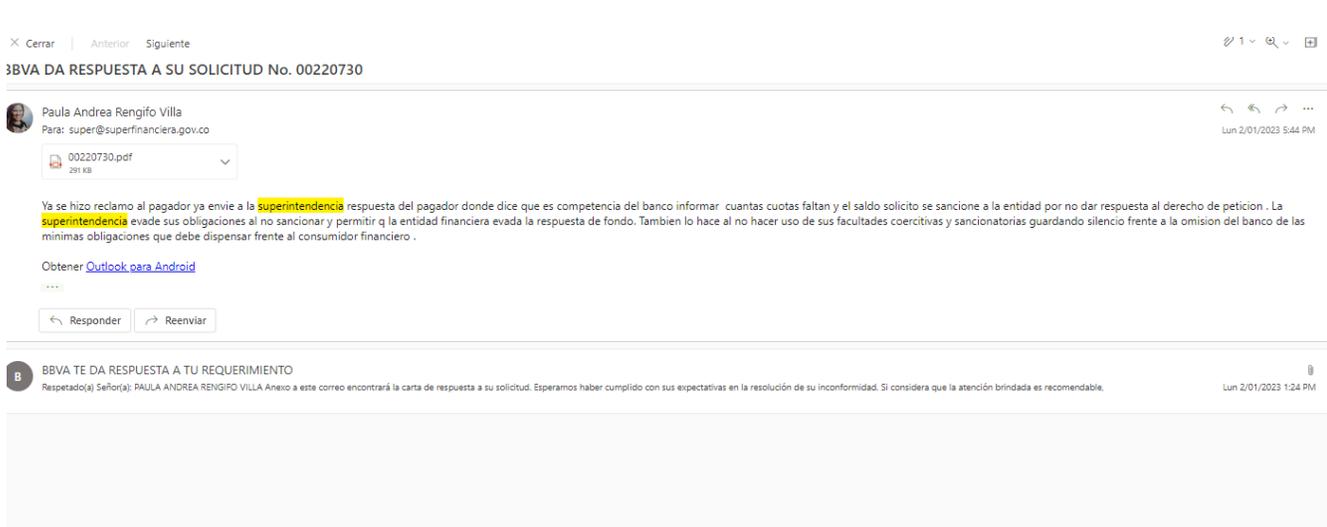
Respetado(a) Señor(a):
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Anexo a este correo encontrará la carta de respuesta a su solicitud.
Esperamos haber cumplido con sus expectativas en la resolución de su inconformidad.
Si considera que la atención brindada es recomendable, lo invitamos a calificarnos con 9 o 10, una vez reciba nuestra encuesta por correo electrónico, con el asunto **"Tú eres importante para BBVA, cuéntanos tu experiencia"**.

BBVA Colombia
Servicio al Cliente
Nota: no responda a este correo, lo atenderemos con gusto en nuestra línea de servicio al cliente, en Bogotá al teléfono 4010000 o a nivel nacional al 0180000912227.



Radicado 00208599 sobre ausencia de canales de atención y la ausencia total de información del Banco BBVA.

Radicado REF 00220730 REF 1131672217633980984 sobre la no respuesta a una petición de información sobre cobros excesivos, y que motivo el siguiente correo electrónico a la entidad de vigilancia el 21 de enero de 2023.



Queja del 25 de noviembre de 2022 enviada a la Superintendencia sobre la incorrecta información que remite el BBVA la entidad pagadora, sobre el crédito de libranza. REF 203270 Y 1131664974788241152. O y 00220730.

REF 2021163871-013-000

REF 00220730 REF 1131672217633980984 sobre la no respuesta a una petición de información sobre cobros excesivos, y que motivo el siguiente correo electrónico a la entidad de vigilancia el 21 de enero de 2023.

REF 203270 Y 1131664974788241152 y 203270 REF 1131664974788241152

REF No. 2021163871-013-000.

Agradezco la atención dispensada.

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
C.C 66921003 de Cali.

Bogotá D.C., 5 de enero de 2022

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Calle 19 N° 3 G Norte-21
valenpaula2013@outlook.es
Cartago – Valle del Cauca

REF.: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 2021272005-001-000

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 16 de diciembre de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta su inconformidad con los valores remitidos por su ente pagador al Banco, para su crédito de libranza terminado en 6259, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su interrogante.

Realizadas las validaciones correspondientes nos permitimos informar que, en el mes de octubre de 2020, el Banco se comunicó con usted con el fin de ofrecerle la disminución del valor de su cuota mensual a \$1.643.503,00, el cual desde entonces hemos recibido y aplicado a su obligación.

Ahora bien, confirmamos que para el mes de diciembre de 2021, únicamente recibimos y abonamos el valor de \$1.643.503, de esta manera anexamos el cuadro de la relación de pagos del año 2021, para su crédito de libranza.

FECHA TRANSMISIÓN	VALOR RECIBIDO	VALOR APLICADO
2021-01-08	\$ 2,191,337	\$ 1,643,503
2021-02-08	\$ 1,095,669	\$ 1,643,503
2021-03-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-03-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-04-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-05-10	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-05-20	\$ -	\$ -
2021-06-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-07-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-08-09	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-09-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-10-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-10-08	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503
2021-11-08	\$ 1,369,586	\$ 1,369,586
2021-12-09	\$ 1,643,503	\$ 1,643,503

Tu seguridad financiera es importante...

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

Por lo anterior, le confirmamos que no hemos recibido valores superiores a los acordados por parte de su ente pagador, es pertinente aclarar, que los créditos de libranza son establecidos con cuota y plazo fijo, cuyos pagos mensuales son por descuento de nómina y quien lo genera es la entidad empleadora en sus fechas y procesos internos de cierre, por lo tanto, tan pronto la empresa remite el reporte de cuota el Banco lo aplica automáticamente sobre la obligación.

Para finalizar, anexamos el histórico de pagos del año 2021, para su crédito de libranza para su respectiva validación y control.

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

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

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Copia - Superintendencia Financiera
/Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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

ANEXO.

CONSULTA DEL MOVIMIENTO DE PRESTAMOS						
NUMERO DE OPERACION : 0013 0158 0 0 9614356259						
TITULAR : PAULA ANDREA RENGIFO VILLA						
IMPORTE CONCEDIDO : 120,000,000.00 MONEDA: PESO CO						
SALDO (VENCIDO+NO VENC.): 77,318,260.74						
PERIODICIDAD AMORTIZACION : MENSUAL						
PERIODICIDAD LIQUIDACION : UN MES						
PLAN DE AMORTIZACION : 1 PLAN INTEG						
FECHA DESDE : 01/01/2021 FECHA HASTA :						
F.LIQUI.	F.OPERA.	CONCEPTO	OFIC.	IMPORTE	SALDO CAPITAL ANTERIOR	S
08012021	08012021	INTER CUOTA	0158	712,170.23	88,676,411.54	
08012021	08012021	CUOTA AMORTIZA	0158	873,333.00	88,676,411.54	
08012021	08012021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	87,803,078.54	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,503.23		
08022021	08022021	INTER CUOTA	0158	705,006.71	87,803,078.54	
08022021	08022021	CUOTA AMORTIZA	0158	880,496.00	87,803,078.54	
08022021	08022021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	86,922,582.54	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,502.71		
08032021	08032021	INTER CUOTA	0158	697,784.45	86,922,582.54	
08032021	08032021	CUOTA AMORTIZA	0158	887,719.00	86,922,582.54	
08032021	08032021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	86,034,863.54	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,503.45		
08042021	08042021	INTER CUOTA	0158	690,502.93	86,034,863.54	
08042021	08042021	CUOTA AMORTIZA	0158	895,000.00	86,034,863.54	
08042021	08042021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	85,139,863.54	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,502.93		
08072020	19042021	CUOTA AMOR(CC)	0571	670,472.22	85,139,863.54	
TOTAL DE LA TRANSACCION				670,472.22		
08052021	10052021	INTER CUOTA	0158	683,161.69	84,469,391.32	
08052021	10052021	CUOTA AMORTIZA	0158	902,341.00	84,469,391.32	
08052021	10052021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	83,567,050.32	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,502.69		
08062021	08062021	INTER CUOTA	0158	675,760.24	83,567,050.32	
08062021	08062021	CUOTA AMORTIZA	0158	909,743.00	83,567,050.32	
08062021	08062021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	82,657,307.32	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,503.24		
08072021	08072021	INTER CUOTA	0158	668,298.07	82,657,307.32	
08072021	08072021	CUOTA AMORTIZA	0158	917,205.00	82,657,307.32	
08072021	08072021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	81,740,102.32	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,503.07		
08082021	09082021	INTER CUOTA	0158	660,774.70	81,740,102.32	
08082021	09082021	CUOTA AMORTIZA	0158	924,728.00	81,740,102.32	
08082021	09082021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	80,815,374.32	
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,502.70		

Tu seguridad financiera es importante...

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

08092021	08092021	INTER CUOTA	0158	653,189.62	80,815,374.32
08092021	08092021	CUOTA AMORTIZA	0158	932,313.38	80,815,374.32
08092021	08092021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	79,883,060.94
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,503.00	

08102021	08102021	INTER CUOTA	0158	645,542.32	79,883,060.94
08102021	08102021	CUOTA AMORTIZA	0158	939,960.68	79,883,060.94
08102021	08102021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	78,943,100.26
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,643,503.00	

08112021	08112021	INTER CUOTA	0158	637,832.29	78,943,100.26
08112021	08112021	CUOTA AMORTIZA	0158	673,754.01	78,943,100.26
08112021	08112021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	78,269,346.25
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,369,586.30	

08112021	09122021	CUOTA AMORTIZA	0158	273,916.70	78,269,346.25
08112021	09122021	GASTOS CUOTA	0158	58,000.00	77,995,429.55
08112021	09122021	INT. MORATORIO	0158	4,358.47	77,995,429.55
TOTAL DE LA TRANSACCION				336,275.17	

08122021	09122021	INTER CUOTA	0158	630,059.02	77,995,429.55
08122021	09122021	CUOTA AMORTIZA	0158	677,168.81	77,995,429.55
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,307,227.83	

Tu seguridad financiera es importante...

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

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2021.

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Atn. Dra. STEFANIA ESPINOSA VELASQUEZ

Servicio al Ciudadano Quejas

Bogotá, D. C.

REFERENCIA: 2021034922-001-000
410 – QUEJAS O RECLAMOS
151 Respuesta a Requerimiento CF-P
Radicados: 2021034922-000-000

Respetada Doctora,

En atención al requerimiento de la referencia relacionado con la petición presentada ante la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la señora **PAULA ANDREA RENGIFO VILLA**, nos permitimos remitirle copia de la comunicación enviada a la Peticionaria atendiendo la inconformidad planteada.

De esta manera damos por atendido su requerimiento, cualquier aclaración o complementación, estaremos atentos a brindarla.

Cordialmente,



FABIAN ENRIQUE CARRILLO

Jefe- Servicio al Cliente

Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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

Bogotá D. C., 24 de febrero de 2021.

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Calle 19 N° 3 G Norte -21
valenpaula2013@outlook.es
Cartago – Valle del Cauca

REF: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA N°2021034922-001-000

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 15 de febrero de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta su inconformidad con los descuentos generados para su crédito de libranza terminada en 6259, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a sus interrogantes:

Realizadas las validaciones correspondientes, encontramos que para el día 09 de diciembre de 2020 su pagador giró la suma de \$2.313.976,00 de los cuales fueron aplicados \$1.643.503,00 quedando un sobrante por valor de \$670.473,00. De la misma manera para el 08 de enero de 2021 nuevamente giraron \$2.191.337,00 y se aplicó al crédito un valor de \$1.643.503,00 quedando nuevamente un sobrante por valor de \$547.834,00. Para el siguiente pago, correspondiente al 08 de febrero de 2021 su ente pagador aportó un valor de \$1.095.669,00 como efectivamente no correspondía al total de su cuota, se aplicó el sobrante del mes anterior por valor de \$547.834,00.

De acuerdo a lo anterior, a la fecha usted cuenta con un sobrante por valor de \$670.473,00 el cual puede solicitar en cualquiera de nuestras sucursales.

Sentimos las molestias que le ha causado esta situación, tenga la certeza de que continuaremos trabajando cada día por el mejoramiento de su experiencia como cliente.

Tu seguridad financiera es importante...

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



Creando Oportunidades

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

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

Cordialmente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente.
Copia Superintendencia Financiera

/Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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



Creando Oportunidades

Bogotá D.C., 30 de noviembre de 2022

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Calle 19 No.3G – Norte – 21
valenpaula2013@outlook.es
Cartago – Valle del Cauca

REF: 00208608
REF: 1131664974788241152

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 26 de noviembre de 2022 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta inconformidad con la información suministrada en el desprendible de pago para el crédito de libranza en el mes de noviembre de 2022, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su interrogante.

Realizadas las validaciones correspondientes, encontramos que usted cuenta con el crédito de libranza terminado en 6259 el cual fue formalizado el 15 de agosto de 2020.

Nos permitimos informar que el Banco reporto al ente pagador la actualización del valor de la cuota, la cual ya se encuentra ajustada como se observa en el último desprendible de pago.

Vale la pena aclarar que el Banco no reporta al convenio el saldo adeudado de la obligación, ni las cuotas pendientes de pago, por lo cual, no tenemos conocimiento frente a la información que reporta su pagador; por lo anterior, es necesario presente su inconformidad a su ente pagador.

Sentimos las molestias que le ha causado esta situación, tenga la certeza de que continuaremos trabajando cada día por el mejoramiento de su experiencia como cliente.

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

Tu seguridad financiera es importante...

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



Creando Oportunidades

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

Atentamente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Copia - Superintendencia Financiera
Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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

SR(A)
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA .
VALENPAULA2013@OUTLOOK.ES .
CALI VALLE



0 201

BBVA

Creando Oportunidades

Extracto de Libranza

Número crédito cliente

Entidad	Oficina	DC	No. Crédito
0013	0158	65	9614356259

Oficina

CARTAGO

Si en marzo y abril de 2020, fuiste beneficiario de pago de gracia para pago de tus cuotas y tienes dudas sobre la información en tus extractos, te invitamos a contactarte a la LíneaBBVA en Bogotá 4010000 o a nivel nacional 018000912227

Monto inicial 120,000,000.00

Cuota 049 DE 099

Fecha de desembolso 2018-08-15

Número de cuotas en mora 000

Saldo en mora 0.00

Tasa de interés corriente 10.29 %E.A.

Tasa de interés de mora 20.59 %E.A.

Abono por aplicar a cuotas no causadas 1,229,062.27

Fecha límite de pago 2022-12-07

Periodo liquidado 2022-11-07 A 2022-12-07

Fecha de corte 2022-11-17

Valores asegurados

Vida 75,927,031.54

Incendio y terremoto 0.00

Vehículo 0.00

Concepto

Aplicación del pago anterior

Valor cuota

Saldo anterior	73,873,751.75	
Valor del pago	1,585,503.00	
• Capital	1,036,771.21	1,030,675.77
• Intereses corrientes	548,731.79	540,227.68
• Intereses mora	0.00	0.00
• Seguro de vida	0.00	72,600.00
• Seguro de incendio y terremoto	0.00	0.00
• Seguro vehículo	0.00	0.00
Saldo a la fecha de corte	72,836,980.54	
Valor a pagar		1,643,503.45
Saldo después de este pago		71,806,304.77

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1266 de 2008, nos permitimos comunicarte que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a las Centrales de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pasados veinte (20) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo sobre incumplimiento ante las Centrales de Información Financiera por el término Legal.
- Tenemos en cuenta tus pagos desde el momento en que los efectúas, pero si los realizas después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a pagar, en nuestras oficinas o en la Línea BBVA.
- Si realizas tu pago con cheque, debes girarlo a nombre de BBVA Colombia, NIT 860.003.020-1, colocando al respaldo el número de tu obligación y tus datos personales.
- Puedes consultar los extractos generados, utilizando BBVA móvil, BBVA net, BBVA net cash; por tanto, si no los recibes en email o físico, no estás eximido de efectuar el pago en la fecha prevista.
- Para informarte sobre tus créditos, vencimientos, ofertas de nuevos productos y servicios, es importante que mantengas actualizada en BBVA tu dirección electrónica y física, los números telefónicos de contacto, así como la documentación que BBVA requiera.
- Tus pagos oportunos, se constituyen en excelentes referencias crediticias, financieras y/o comerciales, y te evitan costos adicionales por honorarios de cobranza e intereses de mora, que se descontarán de los pagos que efectúes, según el siguiente orden: gastos (incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial), intereses de mora, intereses corrientes y capitales. Los intereses de mora, serán liquidados a la tasa que se encuentre vigente en cada uno de los periodos en que se presente mora.
- Para mayor información sobre la política de cobranza de BBVA, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información de Interés.
- Contamos con Defensoría del Consumidor Financiero, cuyo Defensor Principal es el Doctor Guillermo Enrique Dajud Fernández, ubicado en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 6 en Bogotá D.C., teléfono: 3438385 y email: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co. El horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua.
- Para mayor información sobre el Servicio al Consumidor Financiero de BBVA, atención preferencial al cliente y otras instancias de atención, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información Corporativa.
- No olvides tener en cuenta las recomendaciones de seguridad para los diferentes canales de atención de BBVA, puedes consultarlas en www.bbva.com.co, en la sección Seguridad.
- Puedes resolver inquietudes adicionales en las Oficinas BBVA o ingresar a www.bbva.com.co o en la Línea BBVA: Bogotá: (1) 4010000, Barranquilla: (5) 3503500, Medellín: (4) 4938300, Cali: (2) 8892020, Bucaramanga: (7) 6304000 o desde el resto del país al 018000912227.
- Comunica cualquier inconformidad con la información incluida en este extracto, a nuestros Revisores Fiscales Ernst & Young, email: revisorafiscalgrupoBBVA@co.ey.com

Recuerda que el estado de tus obligaciones es reportado a las centrales de Información de Riesgos.

Ten en cuenta que, si el saldo de tu crédito es inferior a 880 SMMLV, puedes efectuar pagos anticipados y decidir si abonarlos a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota.

Bogotá D.C., 10 de agosto de 2021

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
Calle 19 No.3G – Norte – 21
valenpaula2013@outlook.es
Cartago – Valle del Cauca

REF.: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 2021163871-001-000

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 28 de julio de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta su inconformidad con los cobros generados en el crédito finalizado en 6726 , a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su interrogante.

Inicialmente, aclaramos que en cumplimiento de la Circular 007, definida para el manejo de la Pandemia, se determinaron mecanismos adecuados para ofrecer a nuestros clientes alternativas de cumplimiento de sus obligaciones durante la crisis sanitaria para el pago de los valores correspondientes a las cuotas mensuales (capital, intereses corrientes y seguros deudores), los cuales fueron dispuestos para pago por parte de los deudores financieros de manera cómoda y proporcional una vez terminaron los períodos de alivio otorgados.

De acuerdo a la revisión efectuada para su caso, en primera instancia evidenciamos que efectivamente el asesor le indicó que no se realizarían aumentos sobre la cuota mensual después de finalizado el alivio.

Por lo anterior, hemos decidido corregir el cobro que se causó por intereses corrientes en las cuotas causadas en los meses del periodo de alivio para el crédito en mención, por esta razón procederemos a reintegrar a su favor los recursos pagados bajo este concepto, los cuales serán abonados directamente a su cuenta de ahorros 9306 en los 8 días hábiles siguientes a partir de la fecha de emisión del presente comunicado, el valor de estos recursos es de \$ 1.536.969,70.

Tu seguridad financiera es importante...

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

En segunda instancia, le comunicamos que efectivamente el pago realizado el día 28 de abril de 2021 fue distribuido de la siguiente forma:

Capital: \$43.634.494,31
Intereses: \$1.776.414,78
Gastos: \$55.672

El mencionado pago, anuló en su totalidad el crédito finalizado en 6726. Los términos y condiciones del Programa de Alivio de BBVA COLOMBIA, se encuentran disponibles para su consulta mediante nuestra página web: www.bbva.com.co/personas/promocion/coronavirus.html.

Sea la ocasión para ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación le ha podido causar.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

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

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Copia - Superintendencia Financiera
/Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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

DERECHO DE PETICION

Cartago, Valle, 2 de mayo de 2023

Señores

BBVA la Rebeca

Pereira

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA, identificada como aparece al pie de mi firma solicito certificación sobre el número de cuenta de ahorros y fecha de cancelación que tuve en esa entidad financiera, cancelada antes del 10 de agosto de 2021.

Agradezco la atención dispensada.

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA

C.C 66921003 de Cali.

Bogotá D.C., 17 de septiembre de 2021

Señora
PAULA ANDREA RENGIFO VILLA
 Calle 19 No.3G – Norte – 21
valenpaula2013@outlook.es
 Cartago – Valle del Cauca

REF.: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No. 2021163871-013-000

Respetada señora Paula,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 20 de agosto de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde solicita se genere la entrega de los recursos por ventanilla y no a la cuenta de ahorros como se le indicó en la respuesta al Ente de control dada el día 10 de agosto de 2021, bajo el número de radicado 2021163871-001-000, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su interrogante.

Realizadas las validaciones correspondientes, informamos que el día 11 de agosto de 2021, a su cuenta de ahorros terminada en 9306, se depositó el valor de \$1.536.969,70 tal y como se le había mencionado en el comunicado anterior, sin embargo su notificación de rechazo del abono fue recibida el día 20 de agosto de 2021, en este sentido, no podemos generar reversión de los recursos debido a que fueron utilizados, como se evidencia a continuación:

SOLICITUD DE MOVIMIENTOS DE CUENTA				
=====				
NUMERO DE CUENTA: 0013 0644*****3306				
TITULARES.....: PAULA ANDREA RENGIFO VILLA				
PERIODO SOLICITADO: De 10-08-2021 a 17-09-2021				
FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO
11-08-2021	10-08-2021	NC REDITO	1, 536,969.70	1, 536,969.7
11-08-2021	11-08-2021	ADE PRIMA QE	-6,871.45	1, 530,098.2
11-08-2021	11-08-2021	ADE PRIMA QE	-7,456.98	1, 522,641.2
11-08-2021	11-08-2021	ADE PRIMA QE	-7,330.31	1, 515,310.9
11-08-2021	11-08-2021	ADE PRIMA QE	-7,194.41	1, 508,116.5
11-08-2021	11-08-2021	ADE PRIMA QE	-7,828.59	1, 500,287.9
11-08-2021	11-08-2021	PAGO T.CREDITO	-800,000.00	700,287.9
11-08-2021	11-08-2021	CARGO PRESTAMO	-306,330.18	393,957.7
11-08-2021	11-08-2021	CARGO PRESTAMO	-292,846.71	101,111.0
11-08-2021	11-08-2021	CARGO PRESTAMO	-101,111.07	0.0
20-08-2021	20-08-2021	INT GANADOS	1.00	1.0
23-08-2021	23-08-2021	PAGO9600170694	-1.00	0.0
SALDO AL DIA DE HOY...			0.00 PESO COLOMBIANO	

Tu seguridad financiera es importante...

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

Ahora bien, frente a su petición de la devolución del pagaré de la obligación terminada en 6726, ya fue gestionada con su oficina gestora Cartago, la cual se encuentra ubicada en la Calle 12 N° 3-66 Interior 124 con horario de atención de lunes a viernes a partir de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. - 2:00 p.m. a 4:30 p.m. donde estaremos atentos a recibirla para realizar la entrega del documento.

Sea la ocasión para ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación le ha podido causar.

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

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

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Copia - Superintendencia Financiera
/Elena.C.

Tu seguridad financiera es importante...

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

Cartago, 3 de octubre de 2022

Señores

SUPERINTENDENCIA BANCARIA

PAULA ANDREA RENGIFO VILLA identificada con cédula de ciudadanía No. 66921003 de Cali, interpongo queja contra el BBVA , debido a que tengo un crédito de libranza con la entidad, y mes a mes envía información errónea al pagador, respecto del número de cuotas pactadas que aquel debe descontar y que además, no coincide con la proyección del crédito que tengo en mi poder.

Por ejemplo, en noviembre dicen que iba en la cuota 10 de 73, lo que es falso, porque el crédito en primer lugar, es de hace más de 24 meses, en segundo lugar, no era la cuota 10 de 73 porque nunca fueron 73 cuotas las pactadas. Luego, en el presente mes, aparece que voy en la cuota 3 de 73, es decir, el crédito vuelve a empezar en julio de cero, con el silencio del pagador de la entidad Rama Judicial.

Necesito que el bbva reporte el numero exacto de cuotas que faltan del crédito, y que mes a mes esa información coincida con la realidad y con la proyección de pagos.

Aparte de ello el BBVA no cuenta con canales de atención virtual, esta es la segunda vez que denuncié este hecho y nada ha pasado. Por eso acudo de inmediato a este medio, porque llamar a instaurar la queja es inútil, no la registran como es y no puedo enviar pruebas por teléfono.

Así aparece en internet:

Para radicar tus reclamaciones se encuentran disponibles los siguientes canales:

Línea BBVA

Puedes contactarte desde Bogotá al 4010000 - Medellín al 4938300 - Barranquilla al 3503500 - Cali al 8892020 - Bucaramanga al 6304000 - Otras Ciudades al 018000912227.

Internet

A través de www.bbva.com.co e ingresa a nuestra página transaccional BBVA Net o BBVA Net Cash, encontrarás en el extremo superior de la página la pestaña ATENCIÓN AL CLIENTE

[Todas las preguntas sobre Préstamos \(14\)](#)

Ahora, si pretendo ingresar por las paginas del banco pues no tengo activa ni la clave ni los productos, porque cuando incurri el mora el banco me bloqueo los canales de atención, lo que amerita una explicación.

PRUEBA DE LA INFORMACION ERRADA

COMPROBANTE DE PAGO							
Fecha Generación:	03 oct. 2022 08:23			Periodo de pago:	1 nov. 2021 a 30 nov. 2021		
Información del Servidor							
Nombre:	RENGIFO VILLA PAULA ANDREA			Tipo Documento:	CC	Documento:	66921003
Información Bancaria							
Banco	BanColombia S.A.			Tipo Cuenta:	Ahorros	N° Cuenta:	72828285131
Información de Vinculación							
Cargo:	OFICIAL MAYOR CIRCUITO			Básico:	3.138.974,00	Grado	00
Régimen Salarial:	ACOGIDOS PLANTA PERMANENTE			Clase de Nombramiento:	Propiedad		
Dependencia	JUZGADO 001 LABORAL DE CARTAGO						
Cargo Provisional:				Básico Cargo Provisional:			
Grado Cargo Provisional:							
Dependencia Cargo Provisional:							
Información Fondos							
Salud:	Sanitas S.A.		Pensión:	Colpensiones			
Caja Compensación Familiar:	Comfenaalco Del Valle Del Cauca		Cesantías:	Porvenir			
Detalle Liquidación							
Código	Concepto	Cuotas	Saldo	Tercero	Unidades	Ingresos	Egresos
SUEBA	1050 SUELDO BÁSICO				30	\$3.138.974	
PGBONJU	1173 PAGO BONIFICACIÓN JUDICIAL				30	\$2.274.761	
APESDN	2205 APORTE SERVIDOR SALUD NORMAL			Sanitas S.A.	30		\$216.549
APEPEN	2210 APORTE SERVIDOR PENSIÓN NORMAL			Colpensiones	30		\$216.549
APEF1	2215 SOLIDARIDAD APORTE SERVIDOR			Colpensiones	30		\$27.100
APEF2	2220 SUBSISTENCIA APORTE SERVIDOR			Colpensiones	30		\$27.100
RTFSA	2300 RETENCIÓN EN LA FUENTE POR SALARIOS			DIRECCION IMPUESTOS YADUANA DIAN	0,025997		\$96.000
ASOJURJ1	2503 ASOC. NAL. DE FUNC Y EMP RAMA JUDICIAL			ASOC. NAL. DE FUNC Y EMP RAMA JUDICIAL	30		\$20.000
BBVALI	2659 BBVA LIBRANZAS	10 de 73	\$104.362.440	BANCO BBVA GANADERO	30		\$1.643.503

COMPROBANTE DE PAGO

Fecha Generación: 03 oct. 2022 08:27 Periodo de pago: 1 sept. 2022 a 30 sept. 2022

Información del Servidor

Nombre: RENGIFO VILLA PAULA ANDREA Tipo Documento: CC Documento: 66921003

Información Bancaria

Banco: BanColombia S.A. Tipo Cuenta: Ahorros N° Cuenta: 72828285131

Información de Vinculación

cargo: OFICIAL MAYOR CIRCUITO Básico: 3.366.863,00 Grado: 00
 Régimen Salarial: ACOGIDOS PLANTA PERMANENTE Clase de Nombramiento: Propiedad
 Dependencia: JUZGADO 001 LABORAL DE CARTAGO

cargo Provisional:
 cargo Provisional:
 Dependencia Cargo Provisional:

Básico Cargo Provisional:

Información Fondos

Salud: Sanitas S.A. Pensión: Colpensiones
 Caja Compensación Familiar: Comfenalco Del Valle Del Cauca Cesantías: Porvenir

Anexo Liquidación

Código	Concepto	Cuotas	Saldo	Tercero	Unidades	Ingresos	Egresos
EBA	1050 SUELDO BÁSICO				30	\$3.366.863	
BONJU	1173 PAGO BONIFICACIÓN JUDICIAL				30	\$2.402.603	
SDN	2205 APOORTE SERVIDOR SALUD NORMAL			Sanitas S.A.	30		\$230.779
SPEN	2210 APOORTE SERVIDOR PENSIÓN NORMAL			Colpensiones	30		\$230.779
PF1	2215 SOLIDARIDAD APOORTE SERVIDOR			Colpensiones	30		\$28.900
PF2	2220 SUBSISTENCIA APOORTE SERVIDOR			Colpensiones	30		\$28.900
SA	2300 RETENCIÓN EN LA FUENTE POR SALARIOS			DIRECCION IMPUESTOS YADUANA DIAN	0,0474		\$187.000
DJURJ1	2503 ASOC. NAL. DE FUNC Y EMP RAMA JUDICIAL			ASOC. NAL. DE FUNC Y EMP RAMA JUDICIAL	30		\$20.000
VALI	2659 BBVA LIBRANZAS	13 de 73	\$98.774.531	BANCO BBVA GANADERO	30		\$1.643.503

Derecho de petición proceso 2022-392 Juzgado Tercero Civil Municipal ➤



Paula Rengifo <valenpaula2014@gmail.com>
para super

20:54 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Originados en el correo valenpaula2013@outlook.es

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



↶ Responder ↷ Reenviar

CONTESTACIÓN DEMANDA, PRUEBAS Y ANEXOS.

VALENTINA <valentinagonzalezrengifo@gmail.com>

Mar 2/05/2023 11:42 AM

Para: Juzgado 03 Civil Municipal - Valle Del Cauca - Cartago <j03cmcartago@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 14 archivos adjuntos (6 MB)

DerechoDePeticiónBBVA.pdf; EnvioDerechoPeticiónBBVA.pdf; BancoDisponeDeRecursosRechazados.pdf; DineroAfavorPaulaAndreaRengifo.pdf; DerechoDePeticiónSuperintendencia.pdf; EnvioDerechoPetiSuperfinanciera.pdf; Extracto 6259-2 Cobro de seguros superior al pactado.pdf; Historicoconcobros de gastos.pdf; PODERAUTENTICADO.pdf; Escrito del30 de noviembre de 2022-culpa al pagador (1).pdf; QUEJA BBVA -1 No cuenta con canales de atención.pdf; QuejaCanales de atención.pdf; SaldoAfavor.pdf; ESCRITO CONTESTACION DEMANDA.pdf;

Señores,
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL
Cartago, Valle del Cauca

Cordial saludo.

Adjunto envío documentos de la referencia.