

RESPUESTA DEMANDA RAD. 2023-00094-00

Gover Gaviria Rueda <gogaviria@gmail.com>

Jue 31/08/2023 11:29

Para: Juzgado 10 Civil Circuito - Valle Del Cauca - Cali <j10cccali@cendoj.ramajudicial.gov.co>; jeinmye7716@gmail.com <jeinmye7716@gmail.com>; notificaciones.judiciales@itau.co <notificaciones.judiciales@itau.co>; joseivan.suarez@gestiocobranzas.com <joseivan.suarez@gestiocobranzas.com>

 4 archivos adjuntos (10 MB)

RESPUESTA DEMANDA JEINMY ENRIQUEZ CRUZ JUZGADO 10 CIVIL DEL CIRCUITO RAD. 2023-00094 PDF.pdf; PODER JEINMY ENRIQUEZ PDF.pdf; CONSIGNACIÓN JEINMY ENRIQUEZ JUZGADO 10 CIVIL DEL CIRCUITO.pdf; ANEXOS CONTESTACIÓN DEMANDA JEINMY ENREQUIEZ JUZGADO 10 CIVIL CIRCUITO.pdf;

Buenos días, estando dentro del término legal establecido, en calidad de apoderado judicial de la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, demandada, me permito allegar al despacho el pronunciamiento sobre los hechos y pretensiones de la demanda, de conformidad con lo establecido en el numeral 14 del artículo 78 del Código General del Proceso, se envía copia del presente correo junto a sus anexos a las partes, gracias.

POR FAVOR ACUSAR RECIBO.

Gover Gaviria Rueda

Abogado

3176384445.

Santiago de Cali, 31 de agosto de 2023.

Doctora:

MONICA MENDEZ SABOGAL

JUEZ DÉCIMA CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE CALI.

E.S.D.

**REFERENCIA: DEMANDA VERBAL DE RESTITUCIÓN DE TENENCIA
DE BIEN INMUEBLE**

DEMANDANTE: BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A.

DEMANDANDA: JEINMY ENRIQUEZ CRUZ.

**ASUNTO: PRONUCIAMIENTO DE LOS HECHOS Y PRETENSIONES DE LA
DEMANDA, EXCEPCIONES DE MÉRITO O DE FONDO.**

GOVER GAVIRIA RUEDA, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16.723.711 de Cali, abogado titulado y en ejercicio, con Tarjeta Profesional No. 115.424 del C. S. Jud., inscrito en el Registro Nacional de Abogados con correo electrónico gogaviria@gmail.com, en calidad de apoderado judicial de la señora **JEINMY ENRIQUEZ CRUZ**, igualmente mayor de edad, vecina de Cali, identificada con la cédula de ciudadanía número No. 66.999.715, con correo electrónico jeinmye7716@gmail.com, y sin impedimento alguno, por medio del presente escrito, manifiesto a usted señora Juez que, encontrándome dentro del término del traslado, procedo a dar contestación a la demanda presentada por el Banco ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., de la siguiente manera:

A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones formuladas por la parte actora por medio de su apoderado judicial, para que en su lugar se despachen desfavorablemente y se condene en costas al banco demandante.

A LOS HECHOS

AI 1: Este es cierto señora Juez, El inmueble lo adquirió la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ a través de un préstamo familiar que realizaron en junio de 2016, cuando se realizó la negociación el apartamento con el Banco ITAU Corpbanca, se encontraba a nombre de JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, como se puede evidenciar en el certificado de tradición, la señora ENRIQUEZ CRUZ debía devolver el excedente del préstamo que eran CIENTO QUINCE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$115'000.000,00), el Banco ITAU Corpbanca desembolso la suma de CIENTO

QUINCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$115.500.000,00), el valor total del inmueble fueron CIENTO SESENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$165'000.000,00), y todos los gastos notariales, lo requerido fueron asumidos por la demandada, como propietaria en ese momento. Por lo demás debe ser probado.

Al 2: Este es hecho es cierto señora Juez, como manifiesta la parte actora, los pagos de las cuotas establecidas por el banco se pagaron de forma continua hasta los alivios que dieron los bancos por pandemia, después de la normalización se continuo con los pagos acordados, en esta etapa le solicitaron a la demandada nueva documentación, la cual venía sin diligenciar e insistieron que era para dejar los acuerdos de alivio por pandemia, hay que aclarar que el último pago es el 13 de marzo de 2037, y no 2017, como lo afirman en la demanda, por lo demás este hecho debe ser probado.

Al 3: Este hecho es parcialmente cierto señora Juez, en varias ocasiones la demandada se presentó al Banco ITAU, para tratar de llegar a un acuerdo, habló con el asesor de la oficina principal Cali, señor Cristian Arévalo, que era al parecer la única persona disponible para atenderla, le expuso su caso, en varias ocasiones se presentó al banco para solicitar hablar con el gerente de la oficina, pero esto era algo imposible, teniendo en cuenta que la demandada le hizo varias visitas y ante sala, aunque ella perdía el tiempo en la espera, le manifestaban que siempre estaba en reuniones o por fuera, estaban informados cual era el motivo del incumplimiento de las cuotas, lo expuso en varias ocasiones ante el banco, situación de la cual nunca tuvo eco, o alguna razón que redundara en favor de sus intereses, abonado a ello la señora ENRIQUEZ CRUZ padecía una enfermedad con un tumor y un proceso de más de dos meses, además de ello se quedó sin empleo, madre cabeza de hogar y varias situaciones que complicaron sus ingresos las cuales fueron informadas al banco con el fin de no perder el único bien para brindar estabilidad y bienestar a sus menores, pero como se dijo señora Juez, sus peticiones Jamás fueron atendidas.

Al 4: Este hecho es cierto, existe el contrato del Leasing donde consta que el BANCO ITAU es el propietario, de eso no hay duda, lo que no es cierto señora Juez, es que la parte demandada haya incumplido tal cual como lo manifiestan, si bien es cierto que ha habido unos retrasos en las rentas mensuales, también es verdad que la demandada ha venido cancelando las rentas poco a poco y esa situación la ha permitido el banco, sino porque no presentaron la demanda en el año 2022, cuando manifiestan que hubo una mora en el pago de las rentas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, y diciembre de 2022, significa que existe un consentimiento en la mora, sin embargo la demandada nuevamente se contactó con el banco, y ya este a su vez la remitió en noviembre de 2022, a la casa de cobro Gesti Cobranzas donde la señora Viviana Pardo, la cual contactó de manera telefónica e inmediatamente le informó a ellos también su situación, esta a su vez la remitió a hablar con el analista del Banco Itau en Gesti Cobranzas el señor JORGE, el cual visito personalmente, porque la señora Pardo no podía atenderla, en esta reunión el Sr. Jorge le dijo que tratara de hacerle oferta al banco para negociar la deuda si no tenía forma de pagar las cuotas. Por lo tanto, señora Juez, este hecho debe ser probado.

AL 5: Este hecho es cierto parcialmente, la señora ENRIQUEZ CRUZ estuvo en mora, pero eso no fue óbice para ella buscar una negociación con el BANCO ITAU, a lo cual, y como se ha dicho anteriormente, la misma trató de hacer una negociación directamente con el banco, pero a su vez los asesores de este la remitieron a la casa de cobranzas, situación que fue peor porque en ellos no encontró una solución, las solicitudes para negociar la oferta con el banco debía hacerse a través de ellos con carta y esperar una respuesta 15 días hábiles, la contestación llegaba de parte del banco ITAU del señor Juan Camilo Rodríguez, respuesta que fue la misma de siempre, "...haga otra oferta...", y lamentablemente no tenía había una forma diferente de negociar con ellos, razón por la cual este hecho debe ser probado.

AL 6: Este hecho es cierto señora Juez, existe esta cláusula, pero el BANCO ITAU, hace fe de su POSICIÓN DOMINANTE FRENTE AL USUARIO BANCARIO, haciendo firmas cláusulas como exigencias para así desembolsar los préstamos, con ello abusan del usuario bancario porque de otro modo no hay acceso al sistema financiero.

AL 7: Este es hecho es cierto señora Juez, es un análisis que hace el apoderado judicial de la parte demandante de lo que es el CONTRATO DE LEASING dentro de nuestra legislación comercial, pero no olvidemos señora Juez, que, por ser un contrato atípico, también tiene unas regulaciones comerciales y sustanciales,

AL 8: Este hecho es cierto señora Juez, se nota que el apoderado conoce bien la ley como lo ha manifestado en el hecho anterior, hay que anotar que la demandada canceló la suma de **DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$ 19.600.000,00)**, a órdenes del Banco Agrario, por cuenta del presente proceso, colocando al día la obligación que tiene por las rentas como consecuencias del LEASING, pagando al banco 14 cuotas correspondientes a los meses de Agosto de 2022, a septiembre de 2023.

No olvidemos tampoco, que a partir de la contestación de la demanda que hicieron los locatarios, la parte demandada en cumplimiento de lo ordenado en el inciso 3º del numeral 4º del artículo 384 del C.G.P., ha continuado realizando las consignaciones de los cánones de arrendamiento financiero en la cuenta que el juzgado tiene en el Banco Agrario de Colombia, y cuyos soportes aparecen glosados en el proceso.

AL 9: Este hecho es una mera información del proceso a seguir según el banco, por la tanto este hecho debe ser probado.

AL 10: Este es una manifestación de la ubicación de los documentos originales.

Cabe anotar señora Juez, y como se dijo anteriormente, la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, siempre ha tenido la disposición de hablar con el BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA, inclusive con la casa de COBRANZAS GESTI COBRANZAS, pero JAMAS fue atendida como se merece cualquier usuario bancario, para ello allegamos a su despacho sendos correos electrónicos con lo que se demuestra la voluntad de la demandada.

EXCEPCIONES DE MERITO O DE FONDO.

Propongo como tales las siguientes que deberán estudiarse y resolverse en la sentencia que habrá de poner fin a esta controversia. Ellas son:

1) Solución o Pago:

Fundamento este medio exceptivo en los siguientes hechos:

A). La Legislación Nacional consagra como la forma por excelencia de extinguir las obligaciones, el pago de estas, lo anterior al tenor de lo señalado en el artículo 1625 del Código Civil, que establece:

“...Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consientan en darla por nula.

Las obligaciones se extinguen además en todo o en parte:

- 1o.) Por la solución o pago efectivo.
- 2o.) *Por la novación.*
- 3o.) *Por la transacción.*
- 4o.) *Por la remisión.*
- 5o.) *Por la compensación.*
- 6o.) *Por la confusión.*
- 7o.) *Por la pérdida de la cosa que se debe.*
- 8o.) *Por la declaración de nulidad o por la rescisión.*

9o.) *Por el evento de la condición resolutoria.*

10.) *Por la prescripción.*

De la transacción y la prescripción se tratará al fin de este libro; de la condición resolutoria se ha tratado en el título De las obligaciones condicionales...”.

B). Como lo dijo el apoderado de la parte actora en la demanda impetrada la locataria se encontraba en mora, pero para poder ser escuchados se debe cancelar el total de las rentas, situación que sucedió plenamente en este caso, teniendo en cuenta que a la fecha de esta contestación la locataria se encuentra al día en el pago de los cánones de arrendamiento financiero que alegaban estar en mora en ese libelo.

Con lo anterior queda demostrado que la causal de la demanda ha desaparecido por el pago de las rentas.

Con base en lo anterior, es que le solicito declarar probada esta excepción.

3). Abuso del derecho.

La hago consistir en los siguientes hechos:

A) Nuestras leyes les otorgan potestad a los asociados para exigir la tutela de sus derechos con la intervención del juez. Esta facultad debe ejercitarse dentro del marco que precisamente establece la ley y sin que sea posible buscar esguinces injurídicos con los cuales se trate de causar daño a terceros, no olvides señora Juez que los Bancos hacen uso de sus posiciones dominantes frente a los usuarios financieros.

B) Desde el punto de vista formal, frente al juez, si una parte, en este caso la parte actora le presenta una demanda con apariencia legal, quien actúa así estaría obrando aparentemente conforme a la ley y en busca de protección de ese presunto derecho. **Pero si lo que ocurre es que se utiliza ese medio con base en hechos que carecen de eficacia y validez, a sabiendas de esa realidad, está incurriendo en típico abuso del derecho en perjuicio de las personas a quienes demanda y, también, está llevando a la autoridad a un inicial engaño, sólo con miras a obtener un provecho en perjuicio de sus demandados.**

C) Esto es lo que ocurre en el presente caso, porque la parte actora ha demandado a mi representada solicitando la terminación del contrato de leasing financiero inmobiliario y la consecuente restitución del inmueble objeto de este, alegando un supuesto incumplimiento de este por falta de pago de los cánones pactados, pero se olvidan de todas las alternativas que ha solicitado la demandada en el momento que necesitó aliviar su obligación.

Con el presente escrito, en el acápite de pruebas documentales se están allegando los soportes de cada uno de los pagos realizados al Banco Agrario de Colombia, correspondientes a los meses causados, y que hoy está al día en las rentas por el contrato de Leasing.

4) **Carencia absoluta de fundamento real y jurídico en las pretensiones del demandante y en general, cualesquiera otras excepciones del mismo linaje (genérica o innominada) que llegare a configurarse o demostrarse en el curso del proceso:**

Como nos encontramos ante un proceso declarativo o de conocimiento, en donde el juez al fallar debe estimar ampliamente todos los hechos probados que sean impositivos o extintivos de las pretensiones elevadas por el demandante, mediante ésta, le solicito, a usted señora Juez, que al emitir la sentencia que en derecho corresponda declare la existencia procesal de aquellos que hagan desaparecer el derecho invocado en la demanda. El juzgado deberá tener en cuenta que, tratándose del proceso declarativo o de conocimiento, oficiosamente le corresponde

declarar probadas las excepciones que resulten de los hechos acreditados en el expediente, así no se le haya dado denominación particular por parte de la sociedad demandada.

**CUMPLIMIENTO DE LOS ORDENADO EN EL ARTÍCULO 384 NUM. 4°
INC. 2° DEL C.G.P.**

Señora Juez, el Inciso 2° del Numeral 4° del artículo 384 del Código General del Proceso, señala:

“...Si la demanda se fundamenta en falta de pago de la renta o de servicios públicos, cuotas de administración u otros conceptos a que esté obligado el demandado en virtud del contrato, este no será oído en el proceso sino hasta tanto demuestre que ha consignado a órdenes del juzgado el valor total que, de acuerdo con la prueba allegada con la demanda, tienen los cánones y los demás conceptos adeudados, o en defecto de lo anterior, cuando presente los recibos de pago expedidos por el arrendador, correspondientes a los tres (3) últimos períodos, o si fuere el caso los correspondientes de las consignaciones efectuadas de acuerdo con la ley y por los mismos períodos, a favor de aquel.” (Las negrillas son del suscrito abogado).

En cumplimiento del ordenado en el Inciso 2° del Numeral 4° del artículo 384 del Código General del Proceso, con el presente escrito se están aportado las constancias de los pagos de los cánones de leasing financiero causados

MEDIOS DE PRUEBA

1) Documentales:

A. Todos y cada uno de los documentos acompañados por la parte actora con el libelo demandatorio.

B. Copia de todos los correos remitidos por la demandada junto a las respuestas a las misma.

C. Recibo de Pago realizado en el banco Agrario de Colombia por valor de **Diecinueve millones seiscientos mil pesos M/CTE (\$ 19.600.000,00)**,

2) Declaración de parte:

A. Interrogatorio de parte. El cual deberá ser absuelto por el señor **JUAN IGNACIO CASTRO GONZALEZ**, en su calidad de representante legal del Banco ITAU CORPBANBA COLOMBIA, o la persona que haga sus veces, en audiencia pública y conforme a las preguntas que verbalmente le formularé dentro de la misma, acerca de los hechos en que se apoya la demanda acumulada y las excepciones planteadas.

Se servirá señor Juez señalar la fecha y la hora para que tenga lugar esta prueba, ordenando la citación en forma legal.

B. Confesión de parte. Al tenor de lo dispuesto en el artículo 193 del Código General del proceso, le ruego tener como confesión todas y cada una de las manifestaciones expresadas por la parte actora en el texto de su demanda.

3. Declaración de Parte:

Solicito muy respetuosamente señora Juez, se sirva escuchar en declaración de parte a la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, quien actúa en la presente acción como demandada.

ANEXOS

Todos los documentos relacionados en el acápite “Medios Probatorios”.

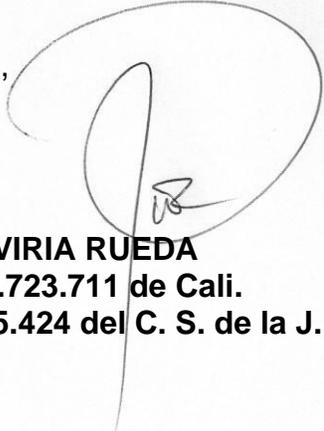
NOTIFICACIONES

El suscrito las recibirá en la secretaría de su despacho o en la carrera 37ª # 3Bis-19 de Cali, celular 3176384445, correo electrónico gogaviria@gmail.com

La señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ en la carrera 38 #5E-28, apartamento 404 torre B, de Cali, celular 3137416671, correo electrónico jeinmye7716@gmail.com

La parte demandante y su apoderado en las direcciones indicadas en la demanda.

Atentamente,



GOVER GAVIRIA RUEDA
C. C. No. 16.723.711 de Cali.
T. P. No. 115.424 del C. S. de la J.

GR

Santiago de Cali, 31 de agosto de 2023.

Doctora:

MONICA MENDEZ SABOGAL

JUEZ DÉCIMA CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE CALI.

E.S.D.

**REFERENCIA: DEMANDA VERBAL DE RESTITUCIÓN DE TENENCIA
DE BIEN INMUEBLE**

DEMANDANTE: BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A.

DEMANDANDA: JEINMY ENRIQUEZ CRUZ.

**ASUNTO: PRONUCIAMIENTO DE LOS HECHOS Y PRETENSIONES DE LA
DEMANDA, EXCEPCIONES DE MÉRITO O DE FONDO.**

GOVER GAVIRIA RUEDA, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16.723.711 de Cali, abogado titulado y en ejercicio, con Tarjeta Profesional No. 115.424 del C. S. Jud., inscrito en el Registro Nacional de Abogados con correo electrónico gogaviria@gmail.com, en calidad de apoderado judicial de la señora **JEINMY ENRIQUEZ CRUZ**, igualmente mayor de edad, vecina de Cali, identificada con la cédula de ciudadanía número No. 66.999.715, con correo electrónico jeinmye7716@gmail.com, y sin impedimento alguno, por medio del presente escrito, manifiesto a usted señora Juez que, encontrándome dentro del término del traslado, procedo a dar contestación a la demanda presentada por el Banco ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., de la siguiente manera:

A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones formuladas por la parte actora por medio de su apoderado judicial, para que en su lugar se despachen desfavorablemente y se condene en costas al banco demandante.

A LOS HECHOS

AI 1: Este es cierto señora Juez, El inmueble lo adquirió la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ a través de un préstamo familiar que realizaron en junio de 2016, cuando se realizó la negociación el apartamento con el Banco ITAU Corpbanca, se encontraba a nombre de JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, como se puede evidenciar en el certificado de tradición, la señora ENRIQUEZ CRUZ debía devolver el excedente del préstamo que eran CIENTO QUINCE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$115'000.000,00), el Banco ITAU Corpbanca desembolso la suma de CIENTO

QUINCE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$115.500.000,00), el valor total del inmueble fueron CIENTO SESENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$165'000.000,00), y todos los gastos notariales, lo requerido fueron asumidos por la demandada, como propietaria en ese momento. Por lo demás debe ser probado.

Al 2: Este es hecho es cierto señora Juez, como manifiesta la parte actora, los pagos de las cuotas establecidas por el banco se pagaron de forma continua hasta los alivios que dieron los bancos por pandemia, después de la normalización se continuo con los pagos acordados, en esta etapa le solicitaron a la demandada nueva documentación, la cual venía sin diligenciar e insistieron que era para dejar los acuerdos de alivio por pandemia, hay que aclarar que el último pago es el 13 de marzo de 2037, y no 2017, como lo afirman en la demanda, por lo demás este hecho debe ser probado.

Al 3: Este hecho es parcialmente cierto señora Juez, en varias ocasiones la demandada se presentó al Banco ITAU, para tratar de llegar a un acuerdo, habló con el asesor de la oficina principal Cali, señor Cristian Arévalo, que era al parecer la única persona disponible para atenderla, le expuso su caso, en varias ocasiones se presentó al banco para solicitar hablar con el gerente de la oficina, pero esto era algo imposible, teniendo en cuenta que la demandada le hizo varias visitas y ante sala, aunque ella perdía el tiempo en la espera, le manifestaban que siempre estaba en reuniones o por fuera, estaban informados cual era el motivo del incumplimiento de las cuotas, lo expuso en varias ocasiones ante el banco, situación de la cual nunca tuvo eco, o alguna razón que redundara en favor de sus intereses, abonado a ello la señora ENRIQUEZ CRUZ padecía una enfermedad con un tumor y un proceso de más de dos meses, además de ello se quedó sin empleo, madre cabeza de hogar y varias situaciones que complicaron sus ingresos las cuales fueron informadas al banco con el fin de no perder el único bien para brindar estabilidad y bienestar a sus menores, pero como se dijo señora Juez, sus peticiones Jamás fueron atendidas.

Al 4: Este hecho es cierto, existe el contrato del Leasing donde consta que el BANCO ITAU es el propietario, de eso no hay duda, lo que no es cierto señora Juez, es que la parte demandada haya incumplido tal cual como lo manifiestan, si bien es cierto que ha habido unos retrasos en las rentas mensuales, también es verdad que la demandada ha venido cancelando las rentas poco a poco y esa situación la ha permitido el banco, sino porque no presentaron la demanda en el año 2022, cuando manifiestan que hubo una mora en el pago de las rentas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, y diciembre de 2022, significa que existe un consentimiento en la mora, sin embargo la demandada nuevamente se contactó con el banco, y ya este a su vez la remitió en noviembre de 2022, a la casa de cobro Gesti Cobranzas donde la señora Viviana Pardo, la cual contactó de manera telefónica e inmediatamente le informó a ellos también su situación, esta a su vez la remitió a hablar con el analista del Banco Itau en Gesti Cobranzas el señor JORGE, el cual visito personalmente, porque la señora Pardo no podía atenderla, en esta reunión el Sr. Jorge le dijo que tratara de hacerle oferta al banco para negociar la deuda si no tenía forma de pagar las cuotas. Por lo tanto, señora Juez, este hecho debe ser probado.

AL 5: Este hecho es cierto parcialmente, la señora ENRIQUEZ CRUZ estuvo en mora, pero eso no fue óbice para ella buscar una negociación con el BANCO ITAU, a lo cual, y como se ha dicho anteriormente, la misma trató de hacer una negociación directamente con el banco, pero a su vez los asesores de este la remitieron a la casa de cobranzas, situación que fue peor porque en ellos no encontró una solución, las solicitudes para negociar la oferta con el banco debía hacerse a través de ellos con carta y esperar una respuesta 15 días hábiles, la contestación llegaba de parte del banco ITAU del señor Juan Camilo Rodríguez, respuesta que fue la misma de siempre, "...haga otra oferta...", y lamentablemente no tenía había una forma diferente de negociar con ellos, razón por la cual este hecho debe ser probado.

AL 6: Este hecho es cierto señora Juez, existe esta cláusula, pero el BANCO ITAU, hace fe de su POSICIÓN DOMINANTE FRENTE AL USUARIO BANCARIO, haciendo firmas cláusulas como exigencias para así desembolsar los préstamos, con ello abusan del usuario bancario porque de otro modo no hay acceso al sistema financiero.

AL 7: Este es hecho es cierto señora Juez, es un análisis que hace el apoderado judicial de la parte demandante de lo que es el CONTRATO DE LEASING dentro de nuestra legislación comercial, pero no olvidemos señora Juez, que, por ser un contrato atípico, también tiene unas regulaciones comerciales y sustanciales,

AL 8: Este hecho es cierto señora Juez, se nota que el apoderado conoce bien la ley como lo ha manifestado en el hecho anterior, hay que anotar que la demandada canceló la suma de **DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$ 19.600.000,00)**, a órdenes del Banco Agrario, por cuenta del presente proceso, colocando al día la obligación que tiene por las rentas como consecuencias del LEASING, pagando al banco 14 cuotas correspondientes a los meses de Agosto de 2022, a septiembre de 2023.

No olvidemos tampoco, que a partir de la contestación de la demanda que hicieron los locatarios, la parte demandada en cumplimiento de lo ordenado en el inciso 3º del numeral 4º del artículo 384 del C.G.P., ha continuado realizando las consignaciones de los cánones de arrendamiento financiero en la cuenta que el juzgado tiene en el Banco Agrario de Colombia, y cuyos soportes aparecen glosados en el proceso.

AL 9: Este hecho es una mera información del proceso a seguir según el banco, por la tanto este hecho debe ser probado.

AL 10: Este es una manifestación de la ubicación de los documentos originales.

Cabe anotar señora Juez, y como se dijo anteriormente, la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, siempre ha tenido la disposición de hablar con el BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA, inclusive con la casa de COBRANZAS GESTI COBRANZAS, pero JAMAS fue atendida como se merece cualquier usuario bancario, para ello allegamos a su despacho sendos correos electrónicos con lo que se demuestra la voluntad de la demandada.

EXCEPCIONES DE MERITO O DE FONDO.

Propongo como tales las siguientes que deberán estudiarse y resolverse en la sentencia que habrá de poner fin a esta controversia. Ellas son:

1) Solución o Pago:

Fundamento este medio exceptivo en los siguientes hechos:

A). La Legislación Nacional consagra como la forma por excelencia de extinguir las obligaciones, el pago de estas, lo anterior al tenor de lo señalado en el artículo 1625 del Código Civil, que establece:

“...Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consientan en darla por nula.

Las obligaciones se extinguen además en todo o en parte:

- 1o.) Por la solución o pago efectivo.
- 2o.) *Por la novación.*
- 3o.) *Por la transacción.*
- 4o.) *Por la remisión.*
- 5o.) *Por la compensación.*
- 6o.) *Por la confusión.*
- 7o.) *Por la pérdida de la cosa que se debe.*
- 8o.) *Por la declaración de nulidad o por la rescisión.*

9o.) *Por el evento de la condición resolutoria.*

10.) *Por la prescripción.*

De la transacción y la prescripción se tratará al fin de este libro; de la condición resolutoria se ha tratado en el título De las obligaciones condicionales...”.

B). Como lo dijo el apoderado de la parte actora en la demanda impetrada la locataria se encontraba en mora, pero para poder ser escuchados se debe cancelar el total de las rentas, situación que sucedió plenamente en este caso, teniendo en cuenta que a la fecha de esta contestación la locataria se encuentra al día en el pago de los cánones de arrendamiento financiero que alegaban estar en mora en ese libelo.

Con lo anterior queda demostrado que la causal de la demanda ha desaparecido por el pago de las rentas.

Con base en lo anterior, es que le solicito declarar probada esta excepción.

3). Abuso del derecho.

La hago consistir en los siguientes hechos:

A) Nuestras leyes les otorgan potestad a los asociados para exigir la tutela de sus derechos con la intervención del juez. Esta facultad debe ejercitarse dentro del marco que precisamente establece la ley y sin que sea posible buscar esguinces injurídicos con los cuales se trate de causar daño a terceros, no olvides señora Juez que los Bancos hacen uso de sus posiciones dominantes frente a los usuarios financieros.

B) Desde el punto de vista formal, frente al juez, si una parte, en este caso la parte actora le presenta una demanda con apariencia legal, quien actúa así estaría obrando aparentemente conforme a la ley y en busca de protección de ese presunto derecho. **Pero si lo que ocurre es que se utiliza ese medio con base en hechos que carecen de eficacia y validez, a sabiendas de esa realidad, está incurriendo en típico abuso del derecho en perjuicio de las personas a quienes demanda y, también, está llevando a la autoridad a un inicial engaño, sólo con miras a obtener un provecho en perjuicio de sus demandados.**

C) Esto es lo que ocurre en el presente caso, porque la parte actora ha demandado a mi representada solicitando la terminación del contrato de leasing financiero inmobiliario y la consecuente restitución del inmueble objeto de este, alegando un supuesto incumplimiento de este por falta de pago de los cánones pactados, pero se olvidan de todas las alternativas que ha solicitado la demandada en el momento que necesitó aliviar su obligación.

Con el presente escrito, en el acápite de pruebas documentales se están allegando los soportes de cada uno de los pagos realizados al Banco Agrario de Colombia, correspondientes a los meses causados, y que hoy está al día en las rentas por el contrato de Leasing.

4) **Carencia absoluta de fundamento real y jurídico en las pretensiones del demandante y en general, cualesquiera otras excepciones del mismo linaje (genérica o innominada) que llegare a configurarse o demostrarse en el curso del proceso:**

Como nos encontramos ante un proceso declarativo o de conocimiento, en donde el juez al fallar debe estimar ampliamente todos los hechos probados que sean impositivos o extintivos de las pretensiones elevadas por el demandante, mediante ésta, le solicito, a usted señora Juez, que al emitir la sentencia que en derecho corresponda declare la existencia procesal de aquellos que hagan desaparecer el derecho invocado en la demanda. El juzgado deberá tener en cuenta que, tratándose del proceso declarativo o de conocimiento, oficiosamente le corresponde

declarar probadas las excepciones que resulten de los hechos acreditados en el expediente, así no se le haya dado denominación particular por parte de la sociedad demandada.

**CUMPLIMIENTO DE LOS ORDENADO EN EL ARTÍCULO 384 NUM. 4°
INC. 2° DEL C.G.P.**

Señora Juez, el Inciso 2° del Numeral 4° del artículo 384 del Código General del Proceso, señala:

“...Si la demanda se fundamenta en falta de pago de la renta o de servicios públicos, cuotas de administración u otros conceptos a que esté obligado el demandado en virtud del contrato, este no será oído en el proceso sino hasta tanto demuestre que ha consignado a órdenes del juzgado el valor total que, de acuerdo con la prueba allegada con la demanda, tienen los cánones y los demás conceptos adeudados, o en defecto de lo anterior, cuando presente los recibos de pago expedidos por el arrendador, correspondientes a los tres (3) últimos períodos, o si fuere el caso los correspondientes de las consignaciones efectuadas de acuerdo con la ley y por los mismos períodos, a favor de aquel.” (Las negrillas son del suscrito abogado).

En cumplimiento del ordenado en el Inciso 2° del Numeral 4° del artículo 384 del Código General del Proceso, con el presente escrito se están aportado las constancias de los pagos de los cánones de leasing financiero causados

MEDIOS DE PRUEBA

1) Documentales:

A. Todos y cada uno de los documentos acompañados por la parte actora con el libelo demandatorio.

B. Copia de todos los correos remitidos por la demandada junto a las respuestas a las misma.

C. Recibo de Pago realizado en el banco Agrario de Colombia por valor de **Diecinueve millones seiscientos mil pesos M/CTE (\$ 19.600.000,00)**,

2) Declaración de parte:

A. Interrogatorio de parte. El cual deberá ser absuelto por el señor **JUAN IGNACIO CASTRO GONZALEZ**, en su calidad de representante legal del Banco ITAU CORPBANBA COLOMBIA, o la persona que haga sus veces, en audiencia pública y conforme a las preguntas que verbalmente le formularé dentro de la misma, acerca de los hechos en que se apoya la demanda acumulada y las excepciones planteadas.

Se servirá señor Juez señalar la fecha y la hora para que tenga lugar esta prueba, ordenando la citación en forma legal.

B. Confesión de parte. Al tenor de lo dispuesto en el artículo 193 del Código General del proceso, le ruego tener como confesión todas y cada una de las manifestaciones expresadas por la parte actora en el texto de su demanda.

3. Declaración de Parte:

Solicito muy respetuosamente señora Juez, se sirva escuchar en declaración de parte a la señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, quien actúa en la presente acción como demandada.

ANEXOS

Todos los documentos relacionados en el acápite “Medios Probatorios”.

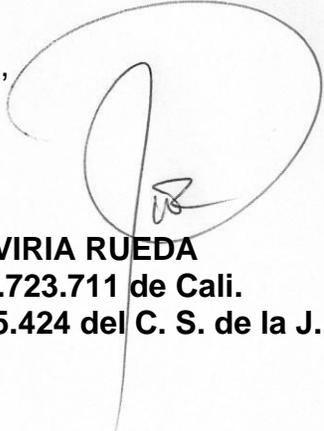
NOTIFICACIONES

El suscrito las recibirá en la secretaría de su despacho o en la carrera 37ª # 3Bis-19 de Cali, celular 3176384445, correo electrónico gogaviria@gmail.com

La señora JEINMY ENRIQUEZ CRUZ en la carrera 38 #5E-28, apartamento 404 torre B, de Cali, celular 3137416671, correo electrónico jeinmye7716@gmail.com

La parte demandante y su apoderado en las direcciones indicadas en la demanda.

Atentamente,



GOVER GAVIRIA RUEDA
C. C. No. 16.723.711 de Cali.
T. P. No. 115.424 del C. S. de la J.

GR

Santiago de Cali, 31 de agosto de 2023.

Doctora:
MONICA MENDEZ SABOGAL
JUEZ DECIMA CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE CALI.
E.S.D.

REFERENCIA: DEMANDA VERBAL DE RESTITUCIÓN DE TENENCIA
DE BIEN INMUEBLE

DEMANDANTE: BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A.

DEMANDANDA: JEINMY ENRIQUEZ CRUZ.

ASUNTO: PODER ESPECIAL AMPLIO Y SUFICIENTE.

RADICACIÓN No. 76001 31-03-010-2023-00094-00

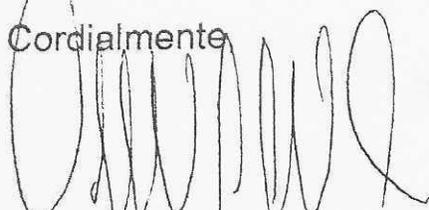
JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, mayor de edad, vecina de Cali, identificada con la cédula de ciudadanía número No. 66.999.715, con correo electrónico jeinmye7716@gmail.com, y sin impedimento alguno, por medio del presente escrito, manifiesto a usted señora Juez que, confiero PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE, al Doctor GOVER GAVIRIA RUEDA, abogado titulado y en ejercicio, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16 723 711 de Cali, y Tarjeta Profesional No. 115.424 del C. S. Jud., inscrito en el Registro Nacional de Abogados con correo electrónico gogaviria@gmail.com, (Artículo 5 Ley 2213 de 2022), para que represente todos mis derechos civiles y constitucionales dentro de la demanda de la referencia.

Mi apoderado queda ampliamente facultado contestar la demanda, presentar excepciones, para recibir, desistir, conciliar, sustituir el poder, transigir, interponer recursos, nulidades y desplegar toda su capacidad en defensa de mis derechos e intereses, así como las facultades consagradas en el artículo 77 del Código General del Proceso

Sírvase señora Juez reconocer personería a nuestro apoderado de conformidad con lo establecido en el artículo 74 del Código General del Proceso.

De la señora Juez con nuestro acostumbrado respeto.

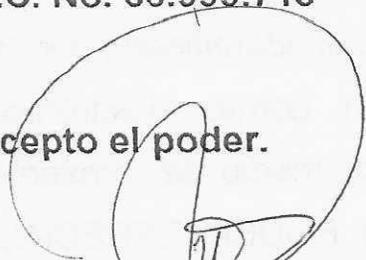
Cordialmente



JEINMY ENRIQUEZ CRUZ.

C.C. No. 66.999.715

Acepto el poder.



GOVER GAMBRIA RUEDA.

C.C. No. 16.723.711 de Cali.

T.P. No. 115.424 del C. S. de la Jud.



Gover Gaviria Rueda <gogaviria@gmail.com>

Sharing File from EzScanner

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>

31 de agosto de 2023, 11:12

Para: Gover Gaviria Abogado R <gogaviria@gmail.com>

Dr. Gover,
Buenos días! Adjunto poder firmado para mi representación en el proceso del Leasing con el banco ITAU.
Mil gracias!

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL 317416671

 TrueScanner Aug 31 2023(1).pdf
882K

Santiago de Cali, 30 de diciembre de 2022

Señores
GESTI COBRANZAS
Atn: Viviana Pardo
Ciudad

ASUNTO: CREDITO LEASING BANCO ITAU

Estimada Sra. Viviana;

Reciba un cordial saludo, espero se encuentre muy bien, hace algunos días estuve en la oficina principal de Itau en Cali, ya que en el mes de noviembre me habían informado que tenía mi caso una empresa de cobro a la cual le había enviado una propuesta para el pago de mi deuda, pero nunca recibí respuesta, estaba haciendo un seguimiento pero me dieron el contacto de ustedes en el banco porque ahora mi caso esta a cargo de Gesti.

Debo explicarle un poco mi situación para que usted revise y me diga si existe alguna manera en la que usted me pueda ayudar. Hace un año me divorcie por varias razones y una de ellas que fue la parte financiera, yo era representante legal de la empresa que tenía mi ex con su hermano y al estar como deudora en los créditos de la empresa me perjudicaron mi historial crediticio de una manera tremenda, que hasta la fecha no me han dado ninguna solución y al parecer no hay ningún interés de hacerlo, durante toda mi vida he procurado mantener bien el manejo de mis cuentas y tarjetas, pero lamentablemente ahora me veo en una situación bastante compleja.

En el acuerdo de divorcio yo debía irme de la empresa y trabajar con ellos hasta el 15 de septiembre de este año, ha sido muy complicada la parte financiera, porque tengo dos niñas, pero era necesario tomar decisiones por mi salud mental y emocional. En este acuerdo de divorcio yo me quede con las deudas que se habían adquirido en la sociedad conyugal para poder quedar con el inmueble que era lo único que teníamos en ese momento, pero yo renunciaba a cualquier derecho sobre la empresa y ellos se quedarían con las deudas de la empresa, pero como le informo no lo hicieron y el tramite para cambio de deudores no lo llevaron a cabo.

Tengo 45 años, soy profesional con amplia experiencia en comercio internacional, en la parte comercial y administrativa, pero la triste realidad es que en Colombia al parecer a las personas de mi edad es difícil recibir una oportunidad laboral, en este tiempo he tenido que buscar la manera de tener ingresos trabajando en un restaurante por días laborados y en lo que me llamen y tenga oportunidad de obtener algún ingreso, porque lo que puedo ganar es para el sustento básico.

Yo se que para ustedes toda esta historia puede no ser relevante porque ustedes necesitan recuperar esta cartera y la propuesta que puedo hacer es la siguiente:

Tengo un vehículo que no esta a mi nombre porque por la situación antes mencionada no me quedo nada y este carro lo adquirió mi hermano soy yo quien ha pagado las cuotas, yo podría venderlo y este dinero entregarlo al banco, el valor comercial del vehículo esta entre \$40 y \$42 millones, lo que les entregaría a ustedes porque yo tendría que asumir el saldo pendiente al banco de alguna manera, he tratado de conseguir al menos \$10 millones más pero en mi situación nadie se arriesga a prestarme. Desde hace un año que salió la escritura del divorcio he estado vendiendo el inmueble para saldar mis deudas y quedar al día, pero no ha sido posible, tuve una propuesta de compra, pero no era ni siquiera el valor en que lo adquirí.

Yo lo que puedo ofrecer más en fe que de cualquier otra manera es entregarles \$50 millones por mi deuda y al menos rescatar este bien que es lo único que me quedaría para brindarles un soporte a mis hijas.

Yo se Dra. Viviana que ustedes hacen análisis y ven cifras, pero no se más que hacer, estoy muy desesperada porque llevo un año tratando de solucionar mis asuntos y ha sido realmente desgastante y complejo, le dejo mi propuesta en sus manos y estaré muy atenta a su respuesta.

Que paso un feliz año nuevo, al lado de todos sus seres amados.

Cordial Saludo,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
C.C. 66.999.715

Cali, 17 de marzo de 2023.

Señor(a):
Jeinmy Enriquez Cruz.

REF: PROPUESTA DE PAGO PAGO TOTAL. Identificación: 66.999.715

Apreciada Cliente:

La presente comunicación tiene como fin informar que el comité del Área de Recuperaciones del BANCO ITAU CORPBANCA; negó la propuesta presentada para generar el pago total sobre la (s) obligación (es) a su cargo No 12**99, 3103*****8-22 por lo que agradecemos continuar con el proceso de negociación, con la intención de presentar una mejor propuesta de pago.

Para cualquier inquietud comunicarse con:

Gesti SAS Cali, con Viviana Pardo a los teléfonos (602) 4874011, (602) 4874001 ext 300 o al correo: vpardo@lexerlatam.com ó acercarse a nuestra oficina de atención Carrera 3 # 12 – 40, Cali, Valle del Cauca.

Atentamente.

Juan Camilo Rodríguez Gómez
Área De Recuperaciones
Regional Occidente
juan.rodriquez@itau.co



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Comparto 'CARTA GESTI-ITAU ABRIL-2023' con usted

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:50

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: mié., 12 de abril de 2023 11:58 a. m.
Subject: Comparto 'CARTA GESTI-ITAU ABRIL-2023' con usted
To: Viviana Pardo Garcia <vpardo@lexerlatam.com>

Buenas tardes Dra.

De acuerdo a nuestra conversación, adjunto carta con la propuesta y anexo escritura de divorcio para sustentar lo que he escrito en mi solicitud.

Quedó atenta a sus comentarios y pronta respuesta.

Cordial Saludo,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL 313 7416671

 **CARTA GESTI-ITAU ABRIL-2023.pdf**
67K



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: RESPUESTA PROPUESTA BANCO ITAU

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:46

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: sáb., 7 de enero de 2023 1:28 p. m.
Subject: Re: RESPUESTA PROPUESTA BANCO ITAU
To: Viviana Pardo <vivianapardo@gesti.com.co>

Buenas tardes Dra. Viviana;
Realmente lamento la decision de no aceptar mi oropuesta, no tengo mas opcion que seguir con la venta del inmueble para sanear mi deuda y de alguna manera buscar la normalizacion de las obligaciones. Llevo mas de un año con el deseo y proposito de vender pero no ha sido posible de igual forma seguire intetando. Me gustaria conocer cual es el valor minimo qye el banco me podria concedee para el pago de oa deuda. Quedo atenta, muchas gracias por su atencion y colaboracion .

Cordial saludo,

JEINMY ENRIQYEZ CRUZ
CEL 313 7416671

El lun., 2 de enero de 2023 5:02 p. m., Viviana Pardo <vivianapardo@gesti.com.co> escribió:

Buenos días,

Sr JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

Cordial saludo

Adjunto carta de respuesta de Banco ITAU para su validación y respuesta

Quedo atenta a sus comentarios

Atentamente,



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: PROPUESTA PAGO DEUDA BANCO ITUA

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:48

----- Forwarded message -----

De: **Viviana Pardo Garcia** <vpardo@lexerlatam.com>
Date: vie., 17 de marzo de 2023 4:09 p. m.
Subject: PROPUESTA PAGO DEUDA BANCO ITUA
To: Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>

Buenas buenas

Sr

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

Cordial saludo

Adjunto carta de respuesta de Banco ITAU para su validación y respuesta

Quedo atenta a sus comentarios

--

Viviana Pardo Garcia

Coodinador de Recuperación de Cartera

vpardo@lexerlatam.com
(+57) 602 4883838 EXT
Carrera 3 #12-40 Oficina 508www.lexerlatam.com**LEXER**

Empresa del Grupo BC

El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema. LEXER no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaie y niega cualquier responsabilidad nor daños derivados de la utilización del correo electrónico.



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: CARTA GESTI-ITAU.pdf

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:54

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: vie., 30 de diciembre de 2022 10:35 a. m.
Subject: CARTA GESTI-ITAU.pdf
To: <vivianapardo@gesti.com.co>

Buebis dias Dra. Viviana;
Me dieron su contacto, tengo un leasing con el banco itau y aqui envio una propuesta para ustedes.
Muchas gracias por su atencion.
Que pase un feliz año nuevo.

Cordialmente,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL. 313 7416671

 **CARTA GESTI-ITAU.pdf**
37K

Santiago de Cali, 12 de abril de 2023

Señores
GESTI COBRANZAS
Atn: Viviana Pardo
Ciudad

ASUNTO: CREDITO LEASING BANCO ITAU

Buenos días Dra. Pardo;

Espero se encuentre muy bien,

Muchas gracias por atender mi llamada, de acuerdo a nuestra conversación agradezco infinitamente tomen en cuenta esta propuesta para el pago de la obligación del Leasing que tengo con el banco ITAU.

Como les he informado anteriormente en el año 2021 me divorcie, adjunto las escrituras del divorcio donde pueden verificar que lo único que recibí fueron deudas, ya que todos los créditos, tarjetas y adquisiciones que se hicieron durante los últimos 7 años estaban a mi nombre y mi ex pareja no quiso asumir ninguna de ellas. En el apartamento donde habito con mis dos hijas, lo adquirí con mucho esfuerzo y por 6 años se pago de la manera más cumplida posible, aunque también con algunos inconvenientes sin contar con lo vivido en el cierre por pandemia. En este momento es con lo único que puedo contar pero igual las escrituras están a nombre del banco por los \$115.000.000 que me prestaron en el 2016 y que es su garantía, cuando se realizó el acuerdo para el divorcio me pidieron que me fuera de la empresa que también ayude a levantar y trabaje por muchos años, de la cual todavía aparezco como deudora de sus créditos aunque ya no tengo ninguna relación con ella, porque ellos por obvias razones no quisieron hacer cambio de deudor.

Desde que salió la escritura de divorcio empecé a vender el inmueble con el deseo profundo de pagar todas mis obligaciones y empezar de cero, pero no ha sido posible, con cinco inmobiliarias se ha ofrecido, pero hasta el día de hoy sólo han ido 4 personas a verlo, las personas dicen que porque es el edificio donde está la fiscalía es peligroso, o piensan que es una propiedad que esta confiscada, o sino que en el sótano no hay ascensor y toca subir por las gradas, también que esta ubicado en una falla y en un temblor fuerte puede afectarse y cualquier cantidad de cosas no se si con la intención que regale el inmueble. Por otra parte sumarle la cantidad exagerada de inmuebles que están a la venta y en este momento por la incertidumbre económica que se vive mucha gente evita comprar o invertir, es lamentable pero es la realidad.

Yo les he realizado varias propuesta para pagar, debo \$ 110.000.000 aprox., más el crédito de libre inversión que no tengo el dato porque llevo más de 15 días pidiendo esta información y ha sido bastante complicado, para la compra del apartamento yo preste otros \$50.000.000 que también

pague intereses, ustedes me prestaron \$ 115.000.000 y durante 5 o 6 años en cuotas se pagaron unos \$80.000.000 aproximadamente, entonces el costo del apartamento no fueron \$165.000.000, si no más de \$245.000.000, que ni por este valor lo he podido negociar.

Ahora que yo les pido que me hagan un descuento por el valor que debo, para aprovechar este ofrecimiento que me esta haciendo un familiar, que también vendí el vehículo para completar, cuando es parte de mi herramienta de trabajo sólo rechazan uno y otra vez la propuesta.

La persona que me ofrece este dinero no me va a esperar todo el tiempo y sólo le pido a Dios que cuando ustedes me den respuesta pueda contar con esto.

Yo ofrezco al banco \$100.000.000 (Cien millones de pesos) para cancelar el total de la deuda que tengo con el banco ITAU, como le dije Dra. Pardo, agradezco que me den una pronta respuesta y gestionar el pago lo antes posible, si con esta cifra el banco se niega, no tengo ninguna otra alternativa, mis ingresos en este momento son para las necesidades básicas de mis hijas, alimento, colegio y servicios, si contara con una condición distinta créame que seguiría pagando las cuotas y viviendo en este lugar que para mi es maravilloso.

Dra. Vivian, le agradezco me colabore con una pronta respuesta.

Muchas gracias por la atención prestada.

Cordial Saludo,



JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

C.C. 66.999.715



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: RESPUESTA BANCO ITAU

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 10:28

----- Forwarded message -----

De: **Viviana Pardo Garcia** <vpardo@lexerlatam.com>
Date: mié., 26 de abril de 2023 3:35 p. m.
Subject: RESPUESTA BANCO ITAU
To: Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>

Buenas tardes,

Sra
JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

Cordial saludo

Adjunto remito la carta con la información correspondiente a la no aprobación de la propuesta presentada por el cliente para el Banco Itau

Atentamente

--

Viviana Pardo Garcia

Coodinador de Recuperación de Cartera

vpardo@lexerlatam.com
(+57) 602 4883838 EXT
Carrera 3 #12-40 Oficina 508

www.lexerlatam.com**Lexer**

Empresa del Grupo BC

El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el

Cali, 26 de abril de 2023.

Señor(a):
Jeinmy Enrique Cruz.

REF: PROPUESTA DE PAGO PAGO TOTAL. Identificación: 66.999.715

Apreciado Cliente:

La presente comunicación tiene como fin informar que el comité del Área de Recuperaciones del BANCO ITAU CORPBANCA; negó la propuesta presentada para generar el pago total sobre la(s) obligación(es) a su cargo No 127**9 (Leasing Habitacional) y 310*****8-22 (Libre Destino) por lo que agradecemos continuar con el proceso de negociación, con la intención de presentar una mejor propuesta de pago.

Para cualquier inquietud comunicarse con:

Gesti SAS Cali, con Viviana Pardo a los teléfonos (602) 4874011, (602) 4874001 ext 300 o al correo: vpardo@lexerlatam.com ó acercarse a nuestra oficina de atención Carrera 3 # 12 – 40, Cali, Valle del Cauca.

Atentamente.

Juan Camilo Rodríguez Gómez
Área De Recuperaciones
Regional Occidente
juan.rodriguez@itau.co



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: LEASING ITAU

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:51

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>

Date: mar., 6 de junio de 2023 11:48 a. m.

Subject: LEASING ITAU

To: defensoriaitau@ustarizabogados.com <defensoriaitau@ustarizabogados.com>

Buenos días Dr. Ustáriz;

Reciba un cordial saludo, le escribo para pedirle su dirección en un proceso que llevo con el Banco Itau, no se si mi situación deba remitirla a usted como Defensor del consumidor pero realmente no se que hacer en medio de mi angustia.

Tengo un crédito de Leasing habitacional con el banco, el cual no pude seguir pagando a raíz de mi divorcio y el haberme quedado sin empleo y con muchas deudas. La negociación la tiene una empresa de cobranzas y estuve realizando propuestas de pago que siempre fueron rechazadas, logre que un hermano me facilitara un dinero al menos mientras logro vender la propiedad, era la única opción que tenia, en este momento no tengo forma de normalizar ni de pagar cuotas, hice esta propuesta y también fue rechazada, ahora me llega un nuevo comunicado que llame para que negociemos, lamentablemente mi hermano hizo una inversión y ya no cuento con este dinero, se los manifesté de todas las formas pero su respuesta siempre fue la misma, ellos decian que el banco decide y el banco me decia que era Gesti quien podía dar respuesta, fui muchas veces al banco, fui también a Gesti, pero no hubo forma de negociar, la respuesta fue siempre haga una nueva propuesta, realmente no se que hacer, esto es lo único que me quedo del divorcio, con mucha deuda y para brindarle una estabilidad a mis hijas, no es posible negociar a punta de correos en los cuales debes esperar 15 días cualquier respuesta, de parte del banco nunca dijeron te recibimos tanto, y la verdad en este momento no se que hacer, le agradezco si usted como Defensor me puede direccionar.

Cordial Saludo,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

C.C. 66999715

CEL. 3137416671



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Respuesta Queja DCF-07959

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:55

----- Forwarded message -----

De: **Okomos** <postmaster@mail.aprobasoff.com>

Date: vie., 30 de junio de 2023 3:15 p. m.

Subject: Respuesta Queja DCF-07959

To: <jeinmye7716@gmail.com>

Cc: <defensoriaitau@ustarizabogados.com>

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

REF: RESPUESTA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FRENTE A LA QUEJA DCF-07959,
POR USTED PRESENTADA.

En mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero de la entidad vigilada (ITAÚ Corpbanca Colombia), adjunto encontrará la respuesta a la queja por usted presentada en referencia, teniendo en cuenta que fue recibida el (2023-06-07 08:33:57), por lo que nos encontramos dentro de la oportunidad debida para su contestación.

Tenga en cuenta que, en caso de desacuerdo con la respuesta que se le ha manifestado, se encuentra en completa libertad para hacer uso de los distintos medios de protección legalmente consagrados para hacer valer sus derechos, ejerciendo las acciones administrativas o jurisdiccionales a que hubiere lugar, bien sea ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante las demás autoridades competentes que mejor considere.

Vale la pena precisar que, dentro del trámite surtido para atender su queja, la entidad vigilada (ITAÚ Corpbanca Colombia) ya dio una respuesta ante su reclamación (DCF-07959), cuyo contenido se encuentra plasmado en la contestación que se anexa y con la cual se pone fin al proceso adelantado.

Agradecemos la confianza depositada para que, a través de esta Defensoría, se pudiera dar curso a su reclamación de forma diligente, transparente y oportuna, llamando su atención en el capítulo denominado "Educación para el consumidor financiero", en donde de manera clara y sencilla se le brinda una explicación al tema técnico objeto de su queja.

Cordialmente,
Defensoría del Consumidor Financiero

 **Respuesta-Defensoria.pdf**
304K

Señora

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

jeinmye7716@gmail.com

DCF-7959 del 07 de junio de 2023

1. LAS PARTES

- 1.1. El suscrito, **JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ** en mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** según lo establecido en la Ley 795 de 2003, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2281 de 2010 compilado a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9 del Decreto 2555 de 2010 y el Decreto 3993 de 2010, compilado a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, y demás normas modificatorias, concordantes y complementarias pertinentes.
- 1.2. La Señora **JEINMY ENRIQUEZ CRUZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 66999715, quien presentó a esta Defensoría la queja objeto del presente procedimiento.

2. QUEJA

- 2.1. De acuerdo con lo expuesto por la Señora **JEINMY ENRIQUEZ CRUZ**, en concreto, solicitó las siguientes PRETENSIONES: que el Banco atienda su solicitud de manera oportuna.
 - 2.2. Como fundamento de su reclamo se relacionaron los siguientes supuestos fácticos que de manera breve se plasman a continuación:
3. El consumidor financiero manifestó que, requiere se genere un acuerdo de pago acorde a su situación actual financiera, tal como lo detalló en el escrito de su queja.

3. PROCEDIMIENTO

Una vez revisada la solicitud, se determinó que, en virtud de los artículos 13 y 14 de la Ley 1328 de 2009 y, en general, con base en el marco normativo antes relacionado, esta Defensoría es competente para resolver la queja; por lo tanto, podrá verificar y requerir a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** respecto del cumplimiento que dicha entidad deba tener frente a sus obligaciones con cada uno de sus

consumidores, actuando en defensa de sus intereses, en observancia de las disposiciones aplicables, en aras de una correcta prestación del servicio que se les presta, brindando claridad en relación con aquellas dudas que tengan frente a sus reclamaciones.

Así las cosas, se ha dado estricto cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas pertinentes, toda vez que esta Defensoría procedió a revisar la queja presentada por el consumidor financiero contra la entidad y determinó que el asunto era de su competencia, decisión que fue notificada oportunamente al consumidor financiero, y a la entidad dentro del término establecido por el Decreto antes mencionado.

De otro lado, cabe mencionar que, durante el presente trámite no se solicitó audiencia de conciliación. Así mismo en la oportunidad debida la entidad vigilada la contestó, siendo un tema de interés particular, por cuanto en los aspectos que fueren de interés general se daría el respectivo traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia. Luego, se agotaron en correcta forma las diferentes actuaciones legalmente previstas, de tal manera que, con base en lo anterior, el suscrito Defensor del Consumidor Financiero realizó el análisis respectivo que se presenta en este documento.

4. LA RESPUESTA MANIFESTADA POR LA ENTIDAD FINANCIERA

Encontrándose dentro de la oportunidad debida, en relación con su reclamo, **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A** manifestó la conclusión que se transcribe, según los siguientes argumentos que fueron expuesto, a saber:

En atención a la solicitud radicada por el cliente JEINMY ENRIQUEZ CRUZ identificado con cédula de ciudadanía 66999715, y de la cual se nos diera traslado, le informamos:

En primer lugar, consideramos oportuno manifestar que los hechos objeto de su reclamación han sido materia de investigación y análisis por parte del Banco en virtud del requerimiento presentado por el consumidor financiero ante nuestra Entidad, dado el estado de Judicializado del producto.

Fue asignado por el Banco a con la casa de cobranza externa GESTICOBRANZAS BOGOTÁ para la recuperación de los saldos de las obligaciones, así las cosas, respetuosamente le invitamos a contactarse con la casa asignada, a los teléfonos 7436666 Ext 2005, 2006, 2030,2033,2020 310 8651704-3195029629 en la dirección Carrera 15 n° 85-42 oficina 401 Centro comercial Artelana o a los correos electrónicos joseivan.suarez@gesticobranzas.com; angelica.suarez@gesticobranzas.com; diana.villa@gesticobranzas.com, leonardo.suarez@gesticobranzas.com; eliana.sepulveda@gesticobranzas.com quienes cuentan con la disposición de encontrar la mejor alternativa de pago para la normalización de las obligaciones.

Cabe recordar que las propuestas de pago que se sugieran deben estar ajustadas al valor total de las obligaciones en consonancia con el tiempo posible del acuerdo de pago con el fin que éstas sean viables para su aprobación y aceptación.

No obstante, lo anterior le comunicamos que fue validada su solicitud con la gerencia de recuperaciones del Banco quienes confirmaron que los entes de cobranza y/o abogados realizan la negociación de acuerdo con los parámetros y políticas establecidas por el Banco. Si es el cliente quien no puede acogerse a alguna alternativa de negociación deberá presentar únicamente con el abogado asignado su propuesta para ser evaluada por comité del Banco.

Agradecemos la atención prestada y reiteramos nuestra disposición para atender futuros requerimientos.

4. EDUCACIÓN FINANCIERA

1. ¿QUIÉN ES UN CONSUMIDOR FINANCIERO?

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2º, literal d) de la Ley 1328 de 2009 (Norma en Materia Financiera), consumidor financiero es: *“Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas”* (Subrayado por fuera de texto).

2. ¿CUÁLES SON LAS CLASES DE CONSUMIDORES?

“Cliente: “Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social¹.”

Ejemplo: cuando se suscribe una póliza con una compañía de seguros, se adquiere una tarjeta de crédito con un Banco, o cuando se afilia con Administradora de Pensiones y Cesantías.

“Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada².”

Ejemplo: cuando realizan retiros en cajeros automáticos que no hacen parte de la entidad con quien adquirió el producto, cuando realiza pagos o consignaciones en un Banco en el que no es cliente, o cuando la persona natural o jurídica recibió una indebida atención por parte de un funcionario sin ser cliente de la entidad vigilada.

“Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta³.”

Ejemplo: cuando la persona natural o jurídica se encuentra en proceso de estudio de aprobación de un crédito o cuando recibe información sobre los servicios y/o productos de la entidad vigilada con la que quiere adquirirlos.

3. ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?

En el artículo 5º de la Ley 1328 de 2009 consagra los siguientes derechos:

“a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

1 Artículo 2º, literal a) de la Ley 1328 de 2009.

2 Artículo 2º, literal b) de la Ley 1328 de 2009.

3 Artículo 2º, literal c) de la Ley 1328 de 2009.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

g) <Ver Notas de Vigencia en relación con la adición introducida por el artículo 189 de la Ley 1607 de 2012> <Literal adicionado por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

Es obligación de las entidades crediticias brindar al usuario información transparente, precisa, confiable y oportuna en el momento previo al otorgamiento del crédito sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de su obligación.

Este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) smmlv. Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza la abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

En el evento en que el deudor posea varios créditos con una misma entidad que sumados superen el monto indicado en el inciso tercero, solo podrá realizar el pago anticipado aquí regulado hasta dicho límite. En el evento en que el deudor posea varios créditos con diferentes entidades, podrá realizar el pago anticipado aquí regulado con cada entidad, hasta el límite establecido en la presente ley.

Las disposiciones contenidas en este artículo no aplican a los créditos hipotecarios.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo CONDICIONALMENTE exequible> <Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La posibilidad de pago



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: ITAU

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 11:13

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: jue., 6 de julio de 2023 9:10 a. m.
Subject: ITAU
To: Viviana Pardo Garcia <vpardo@lexerlatam.com>

Buenos días sra. Viviana,
Adjunto carta de respuesta a su comunicado.

 **CARTA GESTI-ITAU JULIO-2023.pdf**
62K

Santiago de Cali, 5 de julio de 2023

Señores
GESTI COBRANZAS
Atn: Viviana Pardo
Ciudad

ASUNTO: CREDITO LEASING BANCO ITAU

Buenos días Dra. Pardo;

Espero se encuentre muy bien,

Hace algunos días me entregaron una carta de parte suya donde me dice que me comuniqué con ustedes para revisar el estado del Leasing que tengo con el banco ITAU y negociar o llegar a un acuerdo, no comprendo cuál es la posición de ustedes en cuanto a negociar, por meses hice varias propuestas para poder pagar esta deuda y ninguna fue aprobada por parte de ustedes.

No se imaginan cuánto me afectó el que ustedes rechazaran la última oferta, la que hice en el mes de abril por \$100 MM, la respuesta de ustedes o del banco siempre es la misma, siga ofreciendo, como si conseguir esta cantidad de dinero fuera sencillo, de pronto para algunas personas lo sea pero no es mi caso y haber perdido la oportunidad que me estaba dando mi hermano de facilitarme este dinero para lograr un acuerdo con ustedes, pero al recibir su última respuesta él decidió invertir en otro proyecto y quede como al principio.

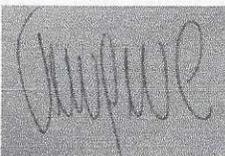
Yo sigo vendiendo el apartamento, lo he ofrecido a través de inmobiliarias, de redes, con amigos y familiares, le tengo letrero en el balcón, pero hasta el momento no tengo ofertas concretas, y no se ha dado la venta. Como les he indicado en todos mis comunicados, en este momento mis ingresos son para lo elemental y no puedo comprometerme con cuotas mensuales, porque trabajo para darle a mis dos hijas una manutención muy básica.

Es complicado negociar con una entidad tan hermética donde la respuesta no es una cifra concreta sino ofrezca, ofrezca más, se los pedí de todas las maneras, al final a las entidades financieras sólo les importa ganar, sacar provecho de las situaciones y por ninguna circunstancia ayudar a un cliente cuando se encuentra en una mala situación, sino por el contrario cobrarle hasta el suspiro.

Por mi parte he hecho gestión, todo el tiempo busco la forma de resolver, es lo único que tengo para brindarle un techo a mis hijas, yo puse en la mesa todo lo que estaba a mi alcance, pero aquí no se trata de negociar una deuda, sino pague lo que debe más todas las arandelas de honorarios, intereses, abogados y lo que se les ocurra que puedan sumar.

Cualquier inquietud estaré atenta.

Cordial Saludo,



JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

C.C. 66.999.715



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: PQR-23-0465881 RESPUESTA SFC 161691680178095787

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:56

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: lun., 21 de agosto de 2023 3:00 p. m.
Subject: Re: PQR-23-0465881 RESPUESTA SFC 161691680178095787
To: Servicio al Cliente Banca Personal <servicioalcliente@itau.co>

Buenas tardes sra. Beltrán;

Gracias por su respuesta, realmente desde diciembre de 2022 yo comencé a hacerle propuestas al banco ITAU a través de Gesticobranzas que tengo entendido ahora se llaman Lexer, la sra. Viviana Pardo es la que ha estado encargada de mi caso, en repetidas ocasiones fui a esta oficina pero jamás me pudo atender, siempre me atendía un joven que era el analista del banco, tengo todas las propuestas que hice y la respuesta negativa de un sr. Juan Camilo Rodríguez del área de recuperación del banco al cual trate de contactar cualquier cantidad de veces pero nadie me dió razón, ni siquiera un correo electrónico, parece que no existiera, lo que pedía es que me dieran un valor para poder hacer una oferta, ya que la respuesta siempre era la misma "haga una nueva oferta", siempre he tenido que llamar y buscar al banco y a estás personas de Gesticobranzas, les he expuesto mi situación, les he enviado cartas y propuestas y ahora me doy cuenta que me demandaron y ni siquiera me enviaron la notificación, yo actualice mis datos porque desde septiembre de 2022 me quedé sin empleo, y lo notifique, ya que no tengo acceso al correo corporativo que manejaba, es muy triste ver la manera tan indiferente en que ustedes pueden manejar esta clase de situaciones, de no escuchar, no dar una cita, todo de forma impersonal, solo cartas que se demoran más de 15 días en responder, línea de servicio al cliente donde no te resuelven nada. En Gesti me decían que el banco es el que decide, las veces que fui a Itau a la oficina principal en Cali a pedir cita con la gerente la sra. Nunca podía pues sino estaba en reunión, estaba por fuera, el único que me atendía era Cristian el asesor, que no tenía ninguna ingerencia. Yo soy madre cabeza de hogar, tengo dos hijas, y no es fácil hacer frente a tantas cosas, pero soy guerrera, por eso he tratado por todos los medios de llegar a un acuerdo con ustedes, pero la negligencia y la falta de sensibilidad es increíble. Ayer tuve hoy no tengo, pero así como en una abrir y cerrar de ojos mi vida cambio a cualquiera le puede pasar y las malas acciones de pronto pasan desapercibidas aquí por las leyes injustas, pero hay un Dios que todo lo ve y es justo y misericordioso, y el que tiene misericordia recibe misericordia. Trataré de comunicarme con los abogados a ver si es posible que den una cita, aunque según la última información que me dieron en la línea es que su proceso ya está en un juzgado, igual siempre diré Dios es fiel! Gracias por su atención y respuesta.

Atentamente,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL 3137416671

El vie., 18 de agosto de 2023 7:33 p. m., Servicio al Cliente Banca Personal <servicioalcliente@itau.co> escribió:

Señor(a)

Jeinmy Enriquez Cruz

Radicado PQR-23-0465881

jeinmye7716@gmail.com

Asunto: **Respuesta solicitud Código SFC: 161691680178095787**

Superintendencia Financiera de Colombia

Reciba un cordial saludo de Itaú, tu contacto es muy importante para nosotros.

En virtud del requerimiento presentado ante la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el número del asunto y del cual se nos diera traslado, adjuntamos copia de la respuesta emitida en su caso particular conforme a los hechos descritos en su comunicación.

Cordial saludo,

Patricia Beltrán Urrego

Experiencia y Calidad

Teléfonos en:

itau.co/personal/beneficios/canales-electronicos/banca-telefonica

Voy con un experto, porque voy con Itaú.



"Recuerde que sus claves son personales e intransferibles"

José Federico Ustáriz González – Defensor del Consumidor Financiero principal, Pablo Valencia Agudo – Suplente. Carrera 11 A No. 96 – 51 Oficina 203. Bogotá D.C., teléfono 6108161/4. Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua, correo electrónico defensoriaitau@ustarizabogados.com, página web www.ustarizabogados.com. Funciones: dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita, actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad, de los asuntos de su competencia, es decir, aquellos que no se encuentren dentro del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, servicio gratuito, que podrá solicitar de manera explícita directamente ante el Defensor sin formalidad alguna, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001, el documento en el cual conste la conciliación realizada entre las partes prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades recomendaciones, propuestas y peticiones.

Voy con Itaú.

image001.jpg

3K

Gesticobranzas SAS J...
en línea
directamente al banco 3:38 p. m.

5 de abril de 2023

Hola buenas tardes, cómo estás?
Porfa necesito que me ayudes
urgente con la información del saldo
total de la deuda que tengo con itau,
me puedes colaborar?
Jeinmy Enríquez Cruz.
C.C. 66.999.715 gracias; 2:32 p. m. ✓✓

Buenas tardes Sra Jeinmy 4:24 p. m.

Hola, cómo estás? Que pena
molestar si me puedes ayudar con
esta info? 4:58 p. m. ✓✓

10 de abril de 2023

Buenos días, cómo estás? Que pena
molestar, porfa ayúdame con lo que
te solicite, del valor total que debo, si
no puedes con una carta porfa me
informas por aquí, si es posible? Mil
gracias! 🙏 9:12 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy esa

Gesticobranzas SAS J...
en línea 9:12 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy esa
informacion la debe validar
directamente con el Banco nosotros
le podemos dar un aproximado 9:32 a. m.

 9:35 10:37 a. m. ✓✓

Hola cómo estás? Que pena te
pregunto, lograste alguna
información? 4:51 p. m. ✓✓

11 de abril de 2023

Buenos días Sra Jeinmy, lo que nos
indicaron es que el certificado es
directamente con el Banco. Como le
le explique nosotros como externos
no podemos expedir un certificado de
la deuda 9:29 a. m.

12 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge 9:04 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy

Mensaje

Gesticobranzas SAS J...
en línea

12 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge 9:04 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy 9:04 a. m.

Buenos días, agradezco por favor me
colabore con la información de cuál
es el saldo de mi deuda al día de hoy.
Gracias! 9:18 a. m. ✓✓

ya me comunico 9:32 a. m.

Cómo hago para hablar con la señora
Viviana Pardo, es posible o solo es a
través del correo, necesito con
urgencia hablar con ella. 9:38 a. m. ✓✓

ya le indico para que se comunique 9:55 a. m.

14 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge, espero se
encuentre muy bien, quería hablar
con la Dra. Pardo, para saber si
recibió la última carta que le envié,
ofrezco disculpas pero realmente

Mensaje

Gesticobranzas SAS J...
en línea

14 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge, espero se
encuentre muy bien, quería hablar
con la Dra. Pardo, para saber si
recibió la última carta que le envié,
le ofrezco disculpas pero realmente
tengo premura con esta respuesta,
debo dar una pronta respuesta y
conozco el proceso, pero como les
he dicho en varias oportunidades
debo confirmar lo antes posible. Mil
gracias! 12:39 p. m. ✓✓

Buenos días, Sra Jeinmy, confirmo de
recibido de la propuesta de pago 12:40 p. m.

Dra. Cuánto sería el tiempo de
respuesta? 12:51 p. m. ✓✓

10 de julio de 2023

Buenos días Sra JEINMY ENRIQUEZ
CRUZ, recibimos con fecha de julio
sin embargo no es clara la oferta y
forma de pago 12:03 p. m.

entendido sra Jeinmy 12:26 p. m.

Mensaje

Gesticobranzas SAS J...
en línea

Dra. Cuánto sería el tiempo de
respuesta? 12:51 p. m. ✓✓

10 de julio de 2023

Buenos días Sra JEINMY ENRIQUEZ
CRUZ, recibimos con fecha de julio
sin embargo no es clara la oferta y
forma de pago 12:03 p. m.

Buenas tardes Sr. Jorge, en esta
carta no estoy haciendo una oferta,
ya que la última oferta que pase por
\$100 MM la rechazaron y como le
había explicado en reiteradas
ocasiones a la señora Viviana que
me colaboraran porque era un
hermano que me esta completando
este dinero, vendi el vehiculo para
completar pero como no la acepto el
banco según la respuesta, mi hermano
ya realizo otra inversión y perdi la
oportunidad, en este momento ya no
cuento con esta cantidad. 12:23 p. m. ✓✓

entendido sra Jeinmy 12:26 p. m.

Mensaje



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Si Hay Igualdad, espero ser escuchada

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 11:36

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: mar., 1 de agosto de 2023 10:02 a. m.
Subject: Si Hay Igualdad, espero ser escuchada
To: <contacto@presidencia.gov.co>

Sra. Vicepresidenta Francia Márquez,

Todo mi respeto y admiración;

Soy una mujer de 46 años, que hace parte de un grupo social que no tiene voz ni voto, porque no somos los más adinerados y tampoco somos de ninguna etnia, ni somos de la clase a la que les dan subsidios y reciben constantes ayudas del gobierno, soy una mujer como muchas que todos los días tiene que levantarse a trabajar para pagar alimentos, colegios, servicios y lo necesario para dar sencilla y decente calidad de vida a sus hijos, se que el gobierno actual no tiene nada que ver con las leyes que se han establecido en este país en los años pasados, donde les han dado a las entidades financieras todo y absoluto respaldo sin importar acabar con familias y aún vidas por sus inmisericordiosos gastos financieros. Llegò hasta aquí porque por todos los medios que me he movido y a estas mismas entidades que les he pedido, rogado, implorando, en muchas ocasiones y de diversas formas ayuda su respuesta siempre fue negativa, ellos jamas pierden. En el 2019 me diagnosticaron con un tumor, me divorcie, perdi mi empleo, me robaron mi vehiculo, mi madre enferma, mi padre diagnosticado con cancer y cualquier sin número de dificultades que he tenido que atravesar, por lo que no me quejo, sino que cada mañana me levanto con las fuerzas y las ganas de seguir luchando. En el 2017 con mucho esfuerzo e ilusión pude adquirir un apartamento y para poder comprarlo hice un leasing con el banco ITAU, por 5 años larguitos pague mis mensualidades por \$ 1.350.000, el prestamo que hice fue por \$115.000.000, durante este tiempo se pagaron aproximadamente \$80.000.000 o más, a los 5 años ya no debia \$115 MM, eran \$110MM, después de haber pagado casi \$80MM al parcer el 98% en intereses, cuando se me complico mi situación financiera, no pude seguir pagando porque he estado atravesando una crisis fuerte, le pedi al banco que me ayudara pero ya estaba en una casa de cobros Gesti Cobranzas ahora LEXER, aunque no tenía dinero, conseguí que alguien me prestara dinero para hacer una oferta mientras podria vender el inmueble, a esta entidad le hice varias propuestas, y siempre las rechazaron, en dos o tres ocasiones fui a las oficinas y un dia les pregunte cuanto es lo minimo que debo pagar para librar el inmueble me dijeron que ofreciera \$101 MM, yo pase una propuesta por \$100MM y también fue rechazada, ahora esta entidad ya me ha demandado y estoy citada a un juzgado municipal, no quisieron negociar conmigo, sólo rechazaban una y otra vez mis propuestas, se que no tenía todo el dinero para cancelar pero luego incrementaron más intereses, honorarios y sumaron un credito de libre inversión que tenía pendiente diciendo que ahora mi deuda era de \$141 MM o más, no he pedido que me regalen nada, pero teniendo mi información, mi telefono, correo electronico, dirección y demás nunca me buscaron para decirme si usted no paga este valor no le aceptaremos su oferta, ahora estoy con una demandada y embargada por esta deuda ante el Juzgado Octavo Municipal, yo no se que debo hacer, como puedo recibir ayuda de alguna entidad, quien me puede direccionar, es lo único que tengo en este momento para darte techo a mis dos hijas, ahora trabajo en un restarurante ganando el salario minimo, pero me esfuerzo por darle bienestar a mis hijas, es difícil vivir bajo un sistema donde te atacan y quieren aún arrancarte los cueros, es imposible salir a flote, yo apelo a la Vicepresidenta, se que es una mujer guerrera, ejemplar, que ha atravesado cualquier cantidad de dificultades en la vida, agradezco que me escuchen, que me guien, me digan que hacer, quien nos da la mano a las mujeres que estamos en la mitad del sandwich, a las que no les prestan mucha atención porque al parecer porque tenemos un empleo la vida esta resuelta y es totalmente falso, también nos desvelamos, aveces la nevera esta vacia, no hay trabajo en las grandes empresas para mujeres de mi edad, soy profesional, trabaje 25 años en comercio internacional, igual estoy trabajando en un restarurante y es una bendición no me desmerita, ni me quita nada, antes me suma y me ayuda a levantar mi cabeza, pero en la sociedad nuestra voz se apaga porque al parcer no hay quien nos escuche y nos represente.

Muchas gracias por leer mi mensaje, si hay una luz, una dirección o ayuda que me puedan brindar estaré siempre agradecida.

Cardial saludo



OFI23-00147831 / GFPU 13150001
Bogotá D.C., 9 de agosto de 2023



Clave:
mnJPtnFSnV

Doctor
LUIS ALFREDO LEAL M.
Jefe Dirección de Protección al Consumidor
Superintendencia Financiera de Colombia
super@superfinanciera.gov.co

Asunto: EXT23-00115550

Respetado Doctor Leal:

En nombre del señor Presidente de la República, señor Gustavo Petro, reciba un cordial saludo.

De manera atenta, le remito la comunicación radicada en esta entidad, suscrita por la señora JEINMY ENRIQUEZ, en la que, por hechos expuestos en el escrito, manifiesta: "(...) *que me guièn, me digan que hacer, quièn nos da la mano a las mujeres que estamos en la mitad del sandwich, a las que no les prestan mucha atención porque al parecer porque tenemos un empleo la vida esta resuelta y es totalmente falso(...)*".

Damos traslado del escrito en mención, para que, en el ámbito de sus funciones y competencias, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", modificado por la Ley 1755 de 2015, se sirva ordenar a quien corresponda, evaluar el caso expuesto en el documento anexo, y tomar las acciones a que haya lugar.

Para remitir copia de lo actuado, favor indique nuestros números de radicados los cuales se identifican con las letras EXT u OFI.

Cordialmente,

Rodolfo Ballesteros B

RODOLFO BALLESTEROS BUELVAS
Coordinador
GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

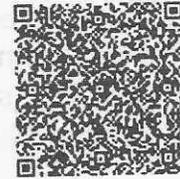
Adjunto: Lo Enunciado
Elaboró: Dolly García

Revisó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC Pública

Aprobó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC



OFI23-00147747 / GFPU 13150001
Bogotá D.C., 9 de agosto de 2023



Señora
JEINMY ENRIQUEZ
jeinmye7716@gmail.com

Clave:
IAokS3qTW1

Asunto: EXT23-00115550

Respetada Señora Enriquez:

En nombre del señor Presidente de la República, reciba un cordial saludo.

En atención a su comunicación radicada en esta entidad, en la que manifiesta: "*(...)que me guíen, me digan que hacer, quièn nos da la mano a las mujeres que estamos en la mitad del sandwich, a las que no les prestan mucha atención porque al parecer porque tenemos un empleo la vida esta resuelta y es totalmente falso(...)*".

En virtud de lo anterior, de manera atenta, procedo a dar respuesta a su comunicación en los siguientes términos:

- I. De acuerdo con la estructura y administración de la Rama Ejecutiva del Poder Público, se han creado entidades que apoyan la gestión del Primer Mandatario; en ese orden los ministerios, Departamentos Administrativos, las entidades adscritas y vinculadas y las sociedades de Economía Mixta, son las encargadas de brindar soporte y canalizar los temas como los que usted menciona en su comunicación.
- II. Asunto materia de consulta.

Por lo anterior, en razón a su solicitud, me permito informarle que, de conformidad a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", modificado por la Ley 1755 de 2015, se ha dado traslado a su comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad(es) legalmente facultada(s), para conocer del tema expuesto por usted en su misiva, y tomar las acciones a que haya lugar, de acuerdo a la consideración y fines pertinentes.

☞ Pública



Le sugerimos estar atenta para recibir las respectivas respuestas. En caso de presentar alguna inquietud, le invitamos a dirigirse directamente a esa entidad a través de sus canales de atención o al siguiente correo electrónico: super@superfinanciera.gov.co.

Cordialmente,

Rodolfo Ballesteros B

RODOLFO BALLESTEROS BUELVAS
Coordinador
GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Adjunto: Lo Enunciado
Elaboró: Dolly García
Secretaría Ejecutiva
Relacionamiento con el Ciudadano

Revisó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC
Relacionamiento con el Ciudadano

Aprobó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC
Relacionamiento con el Ciudadano

Pública





Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Documento [2023086048-002-000]

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 11:32

----- Forwarded message -----

De: **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** <correocertificadonotificaciones@4-72.com.co>

Date: lun., 14 de agosto de 2023 9:44 a. m.

Subject: Documento [2023086048-002-000]

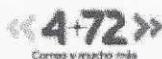
To: jeinmye7716 <jeinmye7716@gmail.com>

Señor(a)**jeinmye7716****Reciba un cordial saludo:**

Usted ha recibido un correo electrónico seguro y certificado de parte de **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, quien ha depositado su confianza en el servicio de correo electrónico certificado de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** para hacer efectiva y oportuna la entrega de la presente notificación electrónica.

Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

Nota: Para leer el **contenido del mensaje** recibido, usted debe **hacer click** en el enlace que se muestra a continuación:



Ver contenido del correo electrónico

Enviado por SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2023086048-002-000

Fecha: 2023-08-14 09:38 Sec.día 171

Anexos: Sí

Trámite: 772-NO COMPETENCIA

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 40440-40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Destinatario: 66999715-JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

40440

Señor (a)

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CRA 34 # 4D - 80

JEINMYE7716@GMAIL.COM
Cali (VALLE)

Número de Radicación : 2023086048-002-000
Trámite : 772 NO COMPETENCIA
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Anexos : Radicados: 2023086048-001-000 E3

Respetado (a) señor (a)

Nos referimos a su comunicación radicada con el número de la referencia, en la que interpone una petición relacionada con una entidad que no es supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia, o que trata de un asunto que corresponde a la competencia de otra institución. Sobre el particular, y con el fin de dar curso a su solicitud, es pertinente efectuar las siguientes precisiones:

De acuerdo con lo dispuesto en los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1848 de 2016, la Superintendencia Financiera de Colombia es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, cuya función de policía administrativa deriva de la atribución constitucional otorgada al presidente de la República en el numeral 24 del artículo 189 de la Constitución Política.

Su objeto por tanto consiste en ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público.

En los siguientes canales de comunicación puede consultar el listado de las entidades que se encuentran bajo vigilancia de esta Superintendencia: en la página de internet

www.superfinanciera.gov.co en el icono: "industrias supervisadas"; en el Punto de Contacto ubicado en la Calle 7 No 4 – 49 Bogotá D.C.; en el E-Mail super@superfinanciera.gov.co ; en la línea del Centro de contacto 5940200 y en la Línea Gratuita Nacional 01 8000 120 100.

Por lo tanto, en cumplimiento con lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, se procedió con dar traslado de su comunicación a la entidad competente; anexo encontrará copia adjunta.

Cordialmente,

Servicio al Ciudadano

Superintendencia Financiera de Colombia

40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Copia a:

Elaboró:
LUCHO772
Revisó y aprobó:
LUCHO772

Santiago de Cali, 31 de agosto de 2023.

Doctora:
MONICA MENDEZ SABOGAL
JUEZ DECIMA CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE CALI.
E.S.D.

REFERENCIA: DEMANDA VERBAL DE RESTITUCIÓN DE TENENCIA
DE BIEN INMUEBLE

DEMANDANTE: BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A.

DEMANDANDA: JEINMY ENRIQUEZ CRUZ.

ASUNTO: PODER ESPECIAL AMPLIO Y SUFICIENTE.

RADICACIÓN No. 76001 31-03-010-2023-00094-00

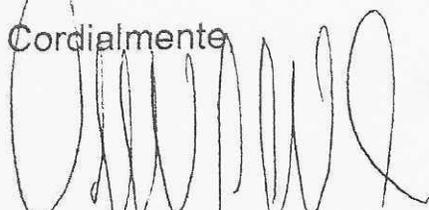
JEINMY ENRIQUEZ CRUZ, mayor de edad, vecina de Cali, identificada con la cédula de ciudadanía número No. 66.999.715, con correo electrónico jeinmye7716@gmail.com, y sin impedimento alguno, por medio del presente escrito, manifiesto a usted señora Juez que, confiero PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE, al Doctor GOVER GAVIRIA RUEDA, abogado titulado y en ejercicio, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16 723 711 de Cali, y Tarjeta Profesional No. 115.424 del C. S. Jud., inscrito en el Registro Nacional de Abogados con correo electrónico gogaviria@gmail.com, (Artículo 5 Ley 2213 de 2022), para que represente todos mis derechos civiles y constitucionales dentro de la demanda de la referencia.

Mi apoderado queda ampliamente facultado contestar la demanda, presentar excepciones, para recibir, desistir, conciliar, sustituir el poder, transigir, interponer recursos, nulidades y desplegar toda su capacidad en defensa de mis derechos e intereses, así como las facultades consagradas en el artículo 77 del Código General del Proceso

Sírvase señora Juez reconocer personería a nuestro apoderado de conformidad con lo establecido en el artículo 74 del Código General del Proceso.

De la señora Juez con nuestro acostumbrado respeto.

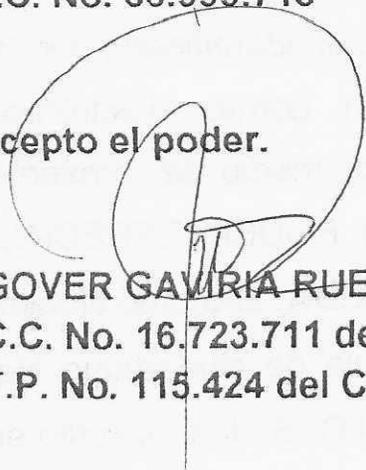
Cordialmente



JEINMY ENRIQUEZ CRUZ.

C.C. No. 66.999.715

Acepto el poder.



GOVER GARMIA RUEDA.

C.C. No. 16.723.711 de Cali.

T.P. No. 115.424 del C. S. de la Jud.



Gover Gaviria Rueda <gogaviria@gmail.com>

Sharing File from EzScanner

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>

31 de agosto de 2023, 11:12

Para: Gover Gaviria Abogado R <gogaviria@gmail.com>

Dr. Gover,
Buenos días! Adjunto poder firmado para mi representación en el proceso del Leasing con el banco ITAU.
Mil gracias!

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL 317416671

 TrueScanner Aug 31 2023(1).pdf
882K

Santiago de Cali, 30 de diciembre de 2022

Señores
GESTI COBRANZAS
Atn: Viviana Pardo
Ciudad

ASUNTO: CREDITO LEASING BANCO ITAU

Estimada Sra. Viviana;

Reciba un cordial saludo, espero se encuentre muy bien, hace algunos días estuve en la oficina principal de Itau en Cali, ya que en el mes de noviembre me habían informado que tenía mi caso una empresa de cobro a la cual le había enviado una propuesta para el pago de mi deuda, pero nunca recibí respuesta, estaba haciendo un seguimiento pero me dieron el contacto de ustedes en el banco porque ahora mi caso esta a cargo de Gesti.

Debo explicarle un poco mi situación para que usted revise y me diga si existe alguna manera en la que usted me pueda ayudar. Hace un año me divorcie por varias razones y una de ellas que fue la parte financiera, yo era representante legal de la empresa que tenía mi ex con su hermano y al estar como deudora en los créditos de la empresa me perjudicaron mi historial crediticio de una manera tremenda, que hasta la fecha no me han dado ninguna solución y al parecer no hay ningún interés de hacerlo, durante toda mi vida he procurado mantener bien el manejo de mis cuentas y tarjetas, pero lamentablemente ahora me veo en una situación bastante compleja.

En el acuerdo de divorcio yo debía irme de la empresa y trabajar con ellos hasta el 15 de septiembre de este año, ha sido muy complicada la parte financiera, porque tengo dos niñas, pero era necesario tomar decisiones por mi salud mental y emocional. En este acuerdo de divorcio yo me quede con las deudas que se habían adquirido en la sociedad conyugal para poder quedar con el inmueble que era lo único que teníamos en ese momento, pero yo renunciaba a cualquier derecho sobre la empresa y ellos se quedarían con las deudas de la empresa, pero como le informo no lo hicieron y el tramite para cambio de deudores no lo llevaron a cabo.

Tengo 45 años, soy profesional con amplia experiencia en comercio internacional, en la parte comercial y administrativa, pero la triste realidad es que en Colombia al parecer a las personas de mi edad es difícil recibir una oportunidad laboral, en este tiempo he tenido que buscar la manera de tener ingresos trabajando en un restaurante por días laborados y en lo que me llamen y tenga oportunidad de obtener algún ingreso, porque lo que puedo ganar es para el sustento básico.

Yo se que para ustedes toda esta historia puede no ser relevante porque ustedes necesitan recuperar esta cartera y la propuesta que puedo hacer es la siguiente:

Tengo un vehículo que no esta a mi nombre porque por la situación antes mencionada no me quedo nada y este carro lo adquirió mi hermano soy yo quien ha pagado las cuotas, yo podría venderlo y este dinero entregarlo al banco, el valor comercial del vehículo esta entre \$40 y \$42 millones, lo que les entregaría a ustedes porque yo tendría que asumir el saldo pendiente al banco de alguna manera, he tratado de conseguir al menos \$10 millones más pero en mi situación nadie se arriesga a prestarme. Desde hace un año que salió la escritura del divorcio he estado vendiendo el inmueble para saldar mis deudas y quedar al día, pero no ha sido posible, tuve una propuesta de compra, pero no era ni siquiera el valor en que lo adquirí.

Yo lo que puedo ofrecer más en fe que de cualquier otra manera es entregarles \$50 millones por mi deuda y al menos rescatar este bien que es lo único que me quedaría para brindarles un soporte a mis hijas.

Yo se Dra. Viviana que ustedes hacen análisis y ven cifras, pero no se más que hacer, estoy muy desesperada porque llevo un año tratando de solucionar mis asuntos y ha sido realmente desgastante y complejo, le dejo mi propuesta en sus manos y estaré muy atenta a su respuesta.

Que paso un feliz año nuevo, al lado de todos sus seres amados.

Cordial Saludo,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
C.C. 66.999.715

Cali, 17 de marzo de 2023.

Señor(a):
Jeinmy Enriquez Cruz.

REF: PROPUESTA DE PAGO PAGO TOTAL. Identificación: 66.999.715

Apreciada Cliente:

La presente comunicación tiene como fin informar que el comité del Área de Recuperaciones del BANCO ITAU CORPBANCA; negó la propuesta presentada para generar el pago total sobre la (s) obligación (es) a su cargo No 12**99, 3103*****8-22 por lo que agradecemos continuar con el proceso de negociación, con la intención de presentar una mejor propuesta de pago.

Para cualquier inquietud comunicarse con:

Gesti SAS Cali, con Viviana Pardo a los teléfonos (602) 4874011, (602) 4874001 ext 300 o al correo: vpardo@lexerlatam.com ó acercarse a nuestra oficina de atención Carrera 3 # 12 – 40, Cali, Valle del Cauca.

Atentamente.

Juan Camilo Rodríguez Gómez
Área De Recuperaciones
Regional Occidente
juan.rodriquez@itau.co



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Comparto 'CARTA GESTI-ITAU ABRIL-2023' con usted

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:50

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: mié., 12 de abril de 2023 11:58 a. m.
Subject: Comparto 'CARTA GESTI-ITAU ABRIL-2023' con usted
To: Viviana Pardo Garcia <vpardo@lexerlatam.com>

Buenas tardes Dra.

De acuerdo a nuestra conversación, adjunto carta con la propuesta y anexo escritura de divorcio para sustentar lo que he escrito en mi solicitud.

Quedó atenta a sus comentarios y pronta respuesta.

Cordial Saludo,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL 313 7416671

 **CARTA GESTI-ITAU ABRIL-2023.pdf**
67K



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: RESPUESTA PROPUESTA BANCO ITAU

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:46

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: sáb., 7 de enero de 2023 1:28 p. m.
Subject: Re: RESPUESTA PROPUESTA BANCO ITAU
To: Viviana Pardo <vivianapardo@gesti.com.co>

Buenas tardes Dra. Viviana;
Realmente lamento la decision de no aceptar mi oropuesta, no tengo mas opcion que seguir con la venta del inmueble para sanear mi deuda y de alguna manera buscar la normalizacion de las obligaciones.
Llevo mas de un año con el deseo y proposito de vender pero no ha sido posible de igual forma seguire intetando.
Me gustaria conocer cual es el valor minimo qye el banco me podria concedee para el pago de oa deuda.
Quedo atenta, muchas gracias por su atencion y colaboracion .

Cordial saludo,

JEINMY ENRIQYEZ CRUZ
CEL 313 7416671

El lun., 2 de enero de 2023 5:02 p. m., Viviana Pardo <vivianapardo@gesti.com.co> escribió:

Buenos días,

Sr JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

Cordial saludo

Adjunto carta de respuesta de Banco ITAU para su validación y respuesta

Quedo atenta a sus comentarios

Atentamente,



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: PROPUESTA PAGO DEUDA BANCO ITUA

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:48

----- Forwarded message -----

De: **Viviana Pardo Garcia** <vpardo@lexerlatam.com>
Date: vie., 17 de marzo de 2023 4:09 p. m.
Subject: PROPUESTA PAGO DEUDA BANCO ITUA
To: Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>

Buenas buenas

Sr

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

Cordial saludo

Adjunto carta de respuesta de Banco ITAU para su validación y respuesta

Quedo atenta a sus comentarios

--

Viviana Pardo Garcia

Coodinador de Recuperación de Cartera

vpardo@lexerlatam.com
(+57) 602 4883838 EXT
Carrera 3 #12-40 Oficina 508www.lexerlatam.com**Lexer**

Empresa del Grupo BC

El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema. LEXER no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaie y niega cualquier responsabilidad nor daños derivados de la utilización del correo electrónico.



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: CARTA GESTI-ITAU.pdf

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:54

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: vie., 30 de diciembre de 2022 10:35 a. m.
Subject: CARTA GESTI-ITAU.pdf
To: <vivianapardo@gesti.com.co>

Buebis dias Dra. Viviana;
Me dieron su contacto, tengo un leasing con el banco itau y aqui envio una propuesta para ustedes.
Muchas gracias por su atencion.
Que pase un feliz año nuevo.

Cordialmente,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL. 313 7416671

 **CARTA GESTI-ITAU.pdf**
37K

Santiago de Cali, 12 de abril de 2023

Señores
GESTI COBRANZAS
Atn: Viviana Pardo
Ciudad

ASUNTO: CREDITO LEASING BANCO ITAU

Buenos días Dra. Pardo;

Espero se encuentre muy bien,

Muchas gracias por atender mi llamada, de acuerdo a nuestra conversación agradezco infinitamente tomen en cuenta esta propuesta para el pago de la obligación del Leasing que tengo con el banco ITAU.

Como les he informado anteriormente en el año 2021 me divorcie, adjunto las escrituras del divorcio donde pueden verificar que lo único que recibí fueron deudas, ya que todos los créditos, tarjetas y adquisiciones que se hicieron durante los últimos 7 años estaban a mi nombre y mi ex pareja no quiso asumir ninguna de ellas. En el apartamento donde habito con mis dos hijas, lo adquirí con mucho esfuerzo y por 6 años se pago de la manera más cumplida posible, aunque también con algunos inconvenientes sin contar con lo vivido en el cierre por pandemia. En este momento es con lo único que puedo contar pero igual las escrituras están a nombre del banco por los \$115.000.000 que me prestaron en el 2016 y que es su garantía, cuando se realizó el acuerdo para el divorcio me pidieron que me fuera de la empresa que también ayude a levantar y trabaje por muchos años, de la cual todavía aparezco como deudora de sus créditos aunque ya no tengo ninguna relación con ella, porque ellos por obvias razones no quisieron hacer cambio de deudor.

Desde que salió la escritura de divorcio empecé a vender el inmueble con el deseo profundo de pagar todas mis obligaciones y empezar de cero, pero no ha sido posible, con cinco inmobiliarias se ha ofrecido, pero hasta el día de hoy sólo han ido 4 personas a verlo, las personas dicen que porque es el edificio donde está la fiscalía es peligroso, o piensan que es una propiedad que esta confiscada, o sino que en el sótano no hay ascensor y toca subir por las gradas, también que esta ubicado en una falla y en un temblor fuerte puede afectarse y cualquier cantidad de cosas no se si con la intención que regale el inmueble. Por otra parte sumarle la cantidad exagerada de inmuebles que están a la venta y en este momento por la incertidumbre económica que se vive mucha gente evita comprar o invertir, es lamentable pero es la realidad.

Yo les he realizado varias propuesta para pagar, debo \$ 110.000.000 aprox., más el crédito de libre inversión que no tengo el dato porque llevo más de 15 días pidiendo esta información y ha sido bastante complicado, para la compra del apartamento yo preste otros \$50.000.000 que también

pague intereses, ustedes me prestaron \$ 115.000.000 y durante 5 o 6 años en cuotas se pagaron unos \$80.000.000 aproximadamente, entonces el costo del apartamento no fueron \$165.000.000, si no más de \$245.000.000, que ni por este valor lo he podido negociar.

Ahora que yo les pido que me hagan un descuento por el valor que debo, para aprovechar este ofrecimiento que me esta haciendo un familiar, que también vendí el vehículo para completar, cuando es parte de mi herramienta de trabajo sólo rechazan uno y otra vez la propuesta.

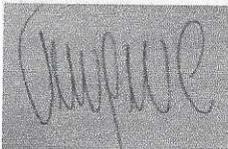
La persona que me ofrece este dinero no me va a esperar todo el tiempo y sólo le pido a Dios que cuando ustedes me den respuesta pueda contar con esto.

Yo ofrezco al banco \$100.000.000 (Cien millones de pesos) para cancelar el total de la deuda que tengo con el banco ITAU, como le dije Dra. Pardo, agradezco que me den una pronta respuesta y gestionar el pago lo antes posible, si con esta cifra el banco se niega, no tengo ninguna otra alternativa, mis ingresos en este momento son para las necesidades básicas de mis hijas, alimento, colegio y servicios, si contara con una condición distinta créame que seguiría pagando las cuotas y viviendo en este lugar que para mi es maravilloso.

Dra. Vivian, le agradezco me colabore con una pronta respuesta.

Muchas gracias por la atención prestada.

Cordial Saludo,



JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

C.C. 66.999.715



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: RESPUESTA BANCO ITAU

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 10:28

----- Forwarded message -----

De: **Viviana Pardo Garcia** <vpardo@lexerlatam.com>
Date: mié., 26 de abril de 2023 3:35 p. m.
Subject: RESPUESTA BANCO ITAU
To: Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>

Buenas tardes,

Sra
JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

Cordial saludo

Adjunto remito la carta con la información correspondiente a la no aprobación de la propuesta presentada por el cliente para el Banco Itau

Atentamente

--

Viviana Pardo Garcia

Coodinador de Recuperación de Cartera

vpardo@lexerlatam.com
(+57) 602 4883838 EXT
Carrera 3 #12-40 Oficina 508

www.lexerlatam.com**lexer**

Empresa del Grupo BC

El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el

Cali, 26 de abril de 2023.

Señor(a):
Jeinmy Enrique Cruz.

REF: PROPUESTA DE PAGO PAGO TOTAL. Identificación: 66.999.715

Apreciado Cliente:

La presente comunicación tiene como fin informar que el comité del Área de Recuperaciones del BANCO ITAU CORPBANCA; negó la propuesta presentada para generar el pago total sobre la(s) obligación(es) a su cargo No 127**9 (Leasing Habitacional) y 310*****8-22 (Libre Destino) por lo que agradecemos continuar con el proceso de negociación, con la intención de presentar una mejor propuesta de pago.

Para cualquier inquietud comunicarse con:

Gesti SAS Cali, con Viviana Pardo a los teléfonos (602) 4874011, (602) 4874001 ext 300 o al correo: vpardo@lexerlatam.com ó acercarse a nuestra oficina de atención Carrera 3 # 12 – 40, Cali, Valle del Cauca.

Atentamente.

Juan Camilo Rodríguez Gómez
Área De Recuperaciones
Regional Occidente
juan.rodriquez@itau.co



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: LEASING ITAU

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:51

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>

Date: mar., 6 de junio de 2023 11:48 a. m.

Subject: LEASING ITAU

To: defensoriaitau@ustarizabogados.com <defensoriaitau@ustarizabogados.com>

Buenos días Dr. Ustáriz;

Reciba un cordial saludo, le escribo para pedirle su dirección en un proceso que llevo con el Banco Itau, no se si mi situación deba remitirla a usted como Defensor del consumidor pero realmente no se que hacer en medio de mi angustia.

Tengo un crédito de Leasing habitacional con el banco, el cual no pude seguir pagando a raíz de mi divorcio y el haberme quedado sin empleo y con muchas deudas. La negociación la tiene una empresa de cobranzas y estuve realizando propuestas de pago que siempre fueron rechazadas, logre que un hermano me facilitara un dinero al menos mientras logro vender la propiedad, era la única opción que tenia, en este momento no tengo forma de normalizar ni de pagar cuotas, hice esta propuesta y también fue rechazada, ahora me llega un nuevo comunicado que llame para que negociemos, lamentablemente mi hermano hizo una inversión y ya no cuento con este dinero, se los manifesté de todas las formas pero su respuesta siempre fue la misma, ellos decian que el banco decide y el banco me decia que era Gesti quien podía dar respuesta, fui muchas veces al banco, fui también a Gesti, pero no hubo forma de negociar, la respuesta fue siempre haga una nueva propuesta, realmente no se que hacer, esto es lo único que me quedo del divorcio, con mucha deuda y para brindarle una estabilidad a mis hijas, no es posible negociar a punta de correos en los cuales debes esperar 15 días cualquier respuesta, de parte del banco nunca dijeron te recibimos tanto, y la verdad en este momento no se que hacer, le agradezco si usted como Defensor me puede direccionar.

Cordial Saludo,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

C.C. 66999715

CEL. 3137416671



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Respuesta Queja DCF-07959

1 mensaje

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:55

----- Forwarded message -----

De: **Okomos** <postmaster@mail.aprobasoff.com>

Date: vie., 30 de junio de 2023 3:15 p. m.

Subject: Respuesta Queja DCF-07959

To: <jeinmye7716@gmail.com>

Cc: <defensoriaitau@ustarizabogados.com>

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

REF: RESPUESTA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FRENTE A LA QUEJA DCF-07959,
POR USTED PRESENTADA.

En mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero de la entidad vigilada (ITAÚ Corpbanca Colombia), adjunto encontrará la respuesta a la queja por usted presentada en referencia, teniendo en cuenta que fue recibida el (2023-06-07 08:33:57), por lo que nos encontramos dentro de la oportunidad debida para su contestación.

Tenga en cuenta que, en caso de desacuerdo con la respuesta que se le ha manifestado, se encuentra en completa libertad para hacer uso de los distintos medios de protección legalmente consagrados para hacer valer sus derechos, ejerciendo las acciones administrativas o jurisdiccionales a que hubiere lugar, bien sea ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante las demás autoridades competentes que mejor considere.

Vale la pena precisar que, dentro del trámite surtido para atender su queja, la entidad vigilada (ITAÚ Corpbanca Colombia) ya dio una respuesta ante su reclamación (DCF-07959), cuyo contenido se encuentra plasmado en la contestación que se anexa y con la cual se pone fin al proceso adelantado.

Agradecemos la confianza depositada para que, a través de esta Defensoría, se pudiera dar curso a su reclamación de forma diligente, transparente y oportuna, llamando su atención en el capítulo denominado "Educación para el consumidor financiero", en donde de manera clara y sencilla se le brinda una explicación al tema técnico objeto de su queja.

Cordialmente,
Defensoría del Consumidor Financiero

 **Respuesta-Defensoria.pdf**
304K

Señora

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

jeinmye7716@gmail.com

DCF-7959 del 07 de junio de 2023

1. LAS PARTES

- 1.1. El suscrito, **JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ** en mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** según lo establecido en la Ley 795 de 2003, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2281 de 2010 compilado a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9 del Decreto 2555 de 2010 y el Decreto 3993 de 2010, compilado a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, y demás normas modificatorias, concordantes y complementarias pertinentes.
- 1.2. La Señora **JEINMY ENRIQUEZ CRUZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 66999715, quien presentó a esta Defensoría la queja objeto del presente procedimiento.

2. QUEJA

- 2.1. De acuerdo con lo expuesto por la Señora **JEINMY ENRIQUEZ CRUZ**, en concreto, solicitó las siguientes PRETENSIONES: que el Banco atienda su solicitud de manera oportuna.
- 2.2. Como fundamento de su reclamo se relacionaron los siguientes supuestos fácticos que de manera breve se plasman a continuación:
3. El consumidor financiero manifestó que, requiere se genere un acuerdo de pago acorde a su situación actual financiera, tal como lo detalló en el escrito de su queja.

3. PROCEDIMIENTO

Una vez revisada la solicitud, se determinó que, en virtud de los artículos 13 y 14 de la Ley 1328 de 2009 y, en general, con base en el marco normativo antes relacionado, esta Defensoría es competente para resolver la queja; por lo tanto, podrá verificar y requerir a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** respecto del cumplimiento que dicha entidad deba tener frente a sus obligaciones con cada uno de sus

consumidores, actuando en defensa de sus intereses, en observancia de las disposiciones aplicables, en aras de una correcta prestación del servicio que se les presta, brindando claridad en relación con aquellas dudas que tengan frente a sus reclamaciones.

Así las cosas, se ha dado estricto cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas pertinentes, toda vez que esta Defensoría procedió a revisar la queja presentada por el consumidor financiero contra la entidad y determinó que el asunto era de su competencia, decisión que fue notificada oportunamente al consumidor financiero, y a la entidad dentro del término establecido por el Decreto antes mencionado.

De otro lado, cabe mencionar que, durante el presente trámite no se solicitó audiencia de conciliación. Así mismo en la oportunidad debida la entidad vigilada la contestó, siendo un tema de interés particular, por cuanto en los aspectos que fueren de interés general se daría el respectivo traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia. Luego, se agotaron en correcta forma las diferentes actuaciones legalmente previstas, de tal manera que, con base en lo anterior, el suscrito Defensor del Consumidor Financiero realizó el análisis respectivo que se presenta en este documento.

4. LA RESPUESTA MANIFESTADA POR LA ENTIDAD FINANCIERA

Encontrándose dentro de la oportunidad debida, en relación con su reclamo, **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A** manifestó la conclusión que se transcribe, según los siguientes argumentos que fueron expuesto, a saber:

En atención a la solicitud radicada por el cliente JEINMY ENRIQUEZ CRUZ identificado con cédula de ciudadanía 66999715, y de la cual se nos diera traslado, le informamos:

En primer lugar, consideramos oportuno manifestar que los hechos objeto de su reclamación han sido materia de investigación y análisis por parte del Banco en virtud del requerimiento presentado por el consumidor financiero ante nuestra Entidad, dado el estado de Judicializado del producto.

Fue asignado por el Banco a con la casa de cobranza externa GESTICOBRANZAS BOGOTÁ para la recuperación de los saldos de las obligaciones, así las cosas, respetuosamente le invitamos a contactarse con la casa asignada, a los teléfonos 7436666 Ext 2005, 2006, 2030,2033,2020 310 8651704-3195029629 en la dirección Carrera 15 n° 85-42 oficina 401 Centro comercial Artelana o a los correos electrónicos joseivan.suarez@gesticobranzas.com; angelica.suarez@gesticobranzas.com; diana.villa@gesticobranzas.com, leonardo.suarez@gesticobranzas.com; eliana.sepulveda@gesticobranzas.com quienes cuentan con la disposición de encontrar la mejor alternativa de pago para la normalización de las obligaciones.

Cabe recordar que las propuestas de pago que se sugieran deben estar ajustadas al valor total de las obligaciones en consonancia con el tiempo posible del acuerdo de pago con el fin que éstas sean viables para su aprobación y aceptación.

No obstante, lo anterior le comunicamos que fue validada su solicitud con la gerencia de recuperaciones del Banco quienes confirmaron que los entes de cobranza y/o abogados realizan la negociación de acuerdo con los parámetros y políticas establecidas por el Banco. Si es el cliente quien no puede acogerse a alguna alternativa de negociación deberá presentar únicamente con el abogado asignado su propuesta para ser evaluada por comité del Banco.

Agradecemos la atención prestada y reiteramos nuestra disposición para atender futuros requerimientos.

4. EDUCACIÓN FINANCIERA

1. ¿QUIÉN ES UN CONSUMIDOR FINANCIERO?

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2º, literal d) de la Ley 1328 de 2009 (Norma en Materia Financiera), consumidor financiero es: *"Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas"* (Subrayado por fuera de texto).

2. ¿CUÁLES SON LAS CLASES DE CONSUMIDORES?

“Cliente: “Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social¹.”

Ejemplo: cuando se suscribe una póliza con una compañía de seguros, se adquiere una tarjeta de crédito con un Banco, o cuando se afilia con Administradora de Pensiones y Cesantías.

“Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada².”

Ejemplo: cuando realizan retiros en cajeros automáticos que no hacen parte de la entidad con quien adquirió el producto, cuando realiza pagos o consignaciones en un Banco en el que no es cliente, o cuando la persona natural o jurídica recibió una indebida atención por parte de un funcionario sin ser cliente de la entidad vigilada.

“Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta³.”

Ejemplo: cuando la persona natural o jurídica se encuentra en proceso de estudio de aprobación de un crédito o cuando recibe información sobre los servicios y/o productos de la entidad vigilada con la que quiere adquirirlos.

3. ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?

En el artículo 5º de la Ley 1328 de 2009 consagra los siguientes derechos:

“a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

1 Artículo 2º, literal a) de la Ley 1328 de 2009.

2 Artículo 2º, literal b) de la Ley 1328 de 2009.

3 Artículo 2º, literal c) de la Ley 1328 de 2009.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

g) <Ver Notas de Vigencia en relación con la adición introducida por el artículo 189 de la Ley 1607 de 2012> <Literal adicionado por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

Es obligación de las entidades crediticias brindar al usuario información transparente, precisa, confiable y oportuna en el momento previo al otorgamiento del crédito sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de su obligación.

Este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) smmlv. Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza la abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

En el evento en que el deudor posea varios créditos con una misma entidad que sumados superen el monto indicado en el inciso tercero, solo podrá realizar el pago anticipado aquí regulado hasta dicho límite. En el evento en que el deudor posea varios créditos con diferentes entidades, podrá realizar el pago anticipado aquí regulado con cada entidad, hasta el límite establecido en la presente ley.

Las disposiciones contenidas en este artículo no aplican a los créditos hipotecarios.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo CONDICIONALMENTE exequible> <Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Ley 1555 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La posibilidad de pago



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: ITAU

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 11:13

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: jue., 6 de julio de 2023 9:10 a. m.
Subject: ITAU
To: Viviana Pardo Garcia <vpardo@lexerlatam.com>

Buenos días sra. Viviana,
Adjunto carta de respuesta a su comunicado.

 **CARTA GESTI-ITAU JULIO-2023.pdf**
62K

Santiago de Cali, 5 de julio de 2023

Señores
GESTI COBRANZAS
Atn: Viviana Pardo
Ciudad

ASUNTO: CREDITO LEASING BANCO ITAU

Buenos días Dra. Pardo;

Espero se encuentre muy bien,

Hace algunos días me entregaron una carta de parte suya donde me dice que me comuniqué con ustedes para revisar el estado del Leasing que tengo con el banco ITAU y negociar o llegar a un acuerdo, no comprendo cuál es la posición de ustedes en cuanto a negociar, por meses hice varias propuestas para poder pagar esta deuda y ninguna fue aprobada por parte de ustedes.

No se imaginan cuánto me afectó el que ustedes rechazaran la última oferta, la que hice en el mes de abril por \$100 MM, la respuesta de ustedes o del banco siempre es la misma, siga ofreciendo, como si conseguir esta cantidad de dinero fuera sencillo, de pronto para algunas personas lo sea pero no es mi caso y haber perdido la oportunidad que me estaba dando mi hermano de facilitarme este dinero para lograr un acuerdo con ustedes, pero al recibir su última respuesta él decidió invertir en otro proyecto y quede como al principio.

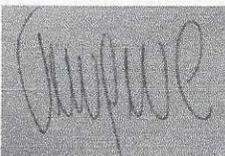
Yo sigo vendiendo el apartamento, lo he ofrecido a través de inmobiliarias, de redes, con amigos y familiares, le tengo letrero en el balcón, pero hasta el momento no tengo ofertas concretas, y no se ha dado la venta. Como les he indicado en todos mis comunicados, en este momento mis ingresos son para lo elemental y no puedo comprometerme con cuotas mensuales, porque trabajo para darle a mis dos hijas una manutención muy básica.

Es complicado negociar con una entidad tan hermética donde la respuesta no es una cifra concreta sino ofrezca, ofrezca más, se los pedí de todas las maneras, al final a las entidades financieras sólo les importa ganar, sacar provecho de las situaciones y por ninguna circunstancia ayudar a un cliente cuando se encuentra en una mala situación, sino por el contrario cobrarle hasta el suspiro.

Por mi parte he hecho gestión, todo el tiempo busco la forma de resolver, es lo único que tengo para brindarle un techo a mis hijas, yo puse en la mesa todo lo que estaba a mi alcance, pero aquí no se trata de negociar una deuda, sino pague lo que debe más todas las arandelas de honorarios, intereses, abogados y lo que se les ocurra que puedan sumar.

Cualquier inquietud estaré atenta.

Cordial Saludo,



JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

C.C. 66.999.715



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: PQR-23-0465881 RESPUESTA SFC 161691680178095787

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

26 de agosto de 2023, 11:56

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: lun., 21 de agosto de 2023 3:00 p. m.
Subject: Re: PQR-23-0465881 RESPUESTA SFC 161691680178095787
To: Servicio al Cliente Banca Personal <servicioalcliente@itau.co>

Buenas tardes sra. Beltrán;

Gracias por su respuesta, realmente desde diciembre de 2022 yo comencé a hacerle propuestas al banco ITAU a través de Gesticobranzas que tengo entendido ahora se llaman Lexer, la sra. Viviana Pardo es la que ha estado encargada de mi caso, en repetidas ocasiones fui a esta oficina pero jamás me pudo atender, siempre me atendía un joven que era el analista del banco, tengo todas las propuestas que hice y la respuesta negativa de un sr. Juan Camilo Rodríguez del área de recuperación del banco al cual trate de contactar cualquier cantidad de veces pero nadie me dió razón, ni siquiera un correo electrónico, parece que no existiera, lo que pedía es que me dieran un valor para poder hacer una oferta, ya que la respuesta siempre era la misma "haga una nueva oferta", siempre he tenido que llamar y buscar al banco y a estás personas de Gesticobranzas, les he expuesto mi situación, les he enviado cartas y propuestas y ahora me doy cuenta que me demandaron y ni siquiera me enviaron la notificación, yo actualice mis datos porque desde septiembre de 2022 me quedé sin empleo, y lo notifique, ya que no tengo acceso al correo corporativo que manejaba, es muy triste ver la manera tan indiferente en que ustedes pueden manejar esta clase de situaciones, de no escuchar, no dar una cita, todo de forma impersonal, solo cartas que se demoran más de 15 días en responder, línea de servicio al cliente donde no te resuelven nada. En Gesti me decían que el banco es el que decide, las veces que fui a Itau a la oficina principal en Cali a pedir cita con la gerente la sra. Nunca podía pues sino estaba en reunión, estaba por fuera, el único que me atendía era Cristian el asesor, que no tenía ninguna ingerencia. Yo soy madre cabeza de hogar, tengo dos hijas, y no es fácil hacer frente a tantas cosas, pero soy guerrera, por eso he tratado por todos los medios de llegar a un acuerdo con ustedes, pero la negligencia y la falta de sensibilidad es increíble. Ayer tuve hoy no tengo, pero así como en una abrir y cerrar de ojos mi vida cambio a cualquiera le puede pasar y las malas acciones de pronto pasan desapercibidas aquí por las leyes injustas, pero hay un Dios que todo lo ve y es justo y misericordioso, y el que tiene misericordia recibe misericordia. Trataré de comunicarme con los abogados a ver si es posible que den una cita, aunque según la última información que me dieron en la línea es que su proceso ya está en un juzgado, igual siempre diré Dios es fiel! Gracias por su atención y respuesta.

Atentamente,

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CEL 3137416671

El vie., 18 de agosto de 2023 7:33 p. m., Servicio al Cliente Banca Personal <servicioalcliente@itau.co> escribió:

Señor(a)

Jeinmy Enriquez Cruz

Radicado PQR-23-0465881

jeinmye7716@gmail.com

Asunto: **Respuesta solicitud Código SFC: 161691680178095787**

Superintendencia Financiera de Colombia

Reciba un cordial saludo de Itaú, tu contacto es muy importante para nosotros.

En virtud del requerimiento presentado ante la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el número del asunto y del cual se nos diera traslado, adjuntamos copia de la respuesta emitida en su caso particular conforme a los hechos descritos en su comunicación.

Cordial saludo,

Patricia Beltrán Urrego

Experiencia y Calidad

Teléfonos en:

itau.co/personal/beneficios/canales-electronicos/banca-telefonica

Voy con un experto, porque voy con Itaú.



"Recuerde que sus claves son personales e intransferibles"

José Federico Ustáriz González – Defensor del Consumidor Financiero principal, Pablo Valencia Agudo – Suplente. Carrera 11 A No. 96 – 51 Oficina 203. Bogotá D.C., teléfono 6108161/4. Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua, correo electrónico defensoriaitau@ustarizabogados.com, página web www.ustarizabogados.com. Funciones: dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita, actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad, de los asuntos de su competencia, es decir, aquellos que no se encuentren dentro del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, servicio gratuito, que podrá solicitar de manera explícita directamente ante el Defensor sin formalidad alguna, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001, el documento en el cual conste la conciliación realizada entre las partes prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades recomendaciones, propuestas y peticiones.

Voy con Itaú.

image001.jpg

3K

Gesticobranzas SAS J...
en línea
directamente al banco 3:38 p. m.

5 de abril de 2023

Hola buenas tardes, cómo estás?
Porfa necesito que me ayudes
urgente con la información del saldo
total de la deuda que tengo con itau,
me puedes colaborar?
Jeinmy Enríquez Cruz.
C.C. 66.999.715 gracias; 2:32 p. m. ✓✓

Buenas tardes Sra Jeinmy 4:24 p. m.

Hola, cómo estás? Que pena
molestar si me puedes ayudar con
esta info? 4:58 p. m. ✓✓

10 de abril de 2023

Buenos días, cómo estás? Que pena
molestar, porfa ayúdame con lo que
te solicite, del valor total que debo, si
no puedes con una carta porfa me
informas por aquí, si es posible? Mil
gracias! 🙏 9:12 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy esa

Gesticobranzas SAS J...
en línea 9:12 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy esa
informacion la debe validar
directamente con el Banco nosotros
le podemos dar un aproximado 9:32 a. m.

 9:35 10:37 a. m. ✓✓

Hola cómo estás? Que pena te
pregunto, lograste alguna
información? 4:51 p. m. ✓✓

11 de abril de 2023

Buenos días Sra Jeinmy, lo que nos
indicaron es que el certificado es
directamente con el Banco. Como le
le explique nosotros como externos
no podemos expedir un certificado de
la deuda 9:29 a. m.

12 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge 9:04 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy

Gesticobranzas SAS J...
en línea

12 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge 9:04 a. m. ✓✓

Buenos días Sra Jeinmy 9:04 a. m.

Buenos días, agradezco por favor me
colabore con la información de cuál
es el saldo de mi deuda al día de hoy.
Gracias! 9:18 a. m. ✓✓

ya me comunico 9:32 a. m.

Cómo hago para hablar con la señora
Viviana Pardo, es posible o solo es a
través del correo, necesito con
urgencia hablar con ella. 9:38 a. m. ✓✓

ya le indico para que se comunique 9:55 a. m.

14 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge, espero se
encuentre muy bien, quería hablar
con la Dra. Pardo, para saber si
recibió la última carta que le envié,
ofrezco disculpas pero realmente

Gesticobranzas SAS J...
en línea

14 de abril de 2023

Buenos días Sr. Jorge, espero se
encuentre muy bien, quería hablar
con la Dra. Pardo, para saber si
recibió la última carta que le envié,
le ofrezco disculpas pero realmente
tengo premura con esta respuesta,
debo dar una pronta respuesta y
conozco el proceso, pero como les
he dicho en varias oportunidades
debo confirmar lo antes posible. Mil
gracias! 12:39 p. m. ✓✓

Buenos días, Sra Jeinmy, confirmo de
recibido de la propuesta de pago 12:40 p. m.

Dra. Cuánto sería el tiempo de
respuesta? 12:51 p. m. ✓✓

10 de julio de 2023

Buenos días Sra JEINMY ENRIQUEZ
CRUZ, recibimos con fecha de julio
sin embargo no es clara la oferta y
forma de pago 12:03 p. m.

Gesticobranzas SAS J...
en línea

Dra. Cuánto sería el tiempo de
respuesta? 12:51 p. m. ✓✓

10 de julio de 2023

Buenos días Sra JEINMY ENRIQUEZ
CRUZ, recibimos con fecha de julio
sin embargo no es clara la oferta y
forma de pago 12:03 p. m.

Buenas tardes Sr. Jorge, en esta
carta no estoy haciendo una oferta,
ya que la última oferta que pase por
\$100 MM la rechazaron y como le
había explicado en reiteradas
ocasiones a la señora Viviana que
me colaboraran porque era un
hermano que me esta completando
este dinero, vendi el vehiculo para
completar pero como no la acepto el
banco según la respuesta, mi hermano
ya realizo otra inversión y perdi la
oportunidad, en este momento ya no
cuento con esta cantidad. 12:23 p. m. ✓✓

entendido sra Jeinmy 12:26 p. m.



Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Si Hay Igualdad, espero ser escuchada

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 11:36

----- Forwarded message -----

De: **Jeinmy Enriquez Cruz** <jeinmye7716@gmail.com>
Date: mar., 1 de agosto de 2023 10:02 a. m.
Subject: Si Hay Igualdad, espero ser escuchada
To: <contacto@presidencia.gov.co>

Sra. Vicepresidenta Francia Márquez,

Todo mi respeto y admiración;

Soy una mujer de 46 años, que hace parte de un grupo social que no tiene voz ni voto, porque no somos los más adinerados y tampoco somos de ninguna etnia, ni somos de la clase a la que les dan subsidios y reciben constantes ayudas del gobierno, soy una mujer como muchas que todos los días tiene que levantarse a trabajar para pagar alimentos, colegios, servicios y lo necesario para dar sencilla y decente calidad de vida a sus hijos, se que el gobierno actual no tiene nada que ver con las leyes que se han establecido en este país en los años pasados, donde les han dado a las entidades financieras todo y absoluto respaldo sin importar acabar con familias y aún vidas por sus inmisericordiosos gastos financieros. Llegò hasta aquí porque por todos los medios que me he movido y a estas mismas entidades que les he pedido, rogado, implorando, en muchas ocasiones y de diversas formas ayuda su respuesta siempre fue negativa, ellos jamas pierden. En el 2019 me diagnosticaron con un tumor, me divorcie, perdi mi empleo, me robaron mi vehiculo, mi madre enferma, mi padre diagnosticado con cancer y cualquier sin número de dificultades que he tenido que atravesar, por lo que no me quejo, sino que cada mañana me levanto con las fuerzas y las ganas de seguir luchando. En el 2017 con mucho esfuerzo e ilusión pude adquirir un apartamento y para poder comprarlo hice un leasing con el banco ITAU, por 5 años larguitos pague mis mensualidades por \$ 1.350.000, el prestamo que hice fue por \$115.000.000, durante este tiempo se pagaron aproximadamente \$80.000.000 o más, a los 5 años ya no debia \$115 MM, eran \$110MM, después de haber pagado casi \$80MM al parcer el 98% en intereses, cuando se me complico mi situación financiera, no pude seguir pagando porque he estado atravesando una crisis fuerte, le pedi al banco que me ayudara pero ya estaba en una casa de cobros Gesti Cobranzas ahora LEXER, aunque no tenía dinero, conseguí que alguien me prestara dinero para hacer una oferta mientras podria vender el inmueble, a esta entidad le hice varias propuestas, y siempre las rechazaron, en dos o tres ocasiones fui a las oficinas y un dia les pregunte cuanto es lo minimo que debo pagar para librar el inmueble me dijeron que ofreciera \$101 MM, yo pase una propuesta por \$100MM y también fue rechazada, ahora esta entidad ya me ha demandado y estoy citada a un juzgado municipal, no quisieron negociar conmigo, sólo rechazaban una y otra vez mis propuestas, se que no tenía todo el dinero para cancelar pero luego incrementaron más intereses, honorarios y sumaron un credito de libre inversión que tenía pendiente diciendo que ahora mi deuda era de \$141 MM o más, no he pedido que me regalen nada, pero teniendo mi información, mi telefono, correo electronico, dirección y demás nunca me buscaron para decirme si usted no paga este valor no le aceptaremos su oferta, ahora estoy con una demandada y embargada por esta deuda ante el Juzgado Octavo Municipal, yo no se que debo hacer, como puedo recibir ayuda de alguna entidad, quien me puede direccionar, es lo único que tengo en este momento para darte techo a mis dos hijas, ahora trabajo en un restarurante ganando el salario minimo, pero me esfuerzo por darle bienestar a mis hijas, es difícil vivir bajo un sistema donde te atacan y quieren aún arrancarte los cueros, es imposible salir a flote, yo apelo a la Vicepresidenta, se que es una mujer guerrera, ejemplar, que ha atravesado cualquier cantidad de dificultades en la vida, agradezco que me escuchen, que me guien, me digan que hacer, quien nos da la mano a las mujeres que estamos en la mitad del sandwich, a las que no les prestan mucha atención porque al parecer porque tenemos un empleo la vida esta resuelta y es totalmente falso, también nos desvelamos, aveces la nevera esta vacia, no hay trabajo en las grandes empresas para mujeres de mi edad, soy profesional, trabaje 25 años en comercio internacional, igual estoy trabajando en un restarurante y es una bendición no me desmerita, ni me quita nada, antes me suma y me ayuda a levantar mi cabeza, pero en la sociedad nuestra voz se apaga porque al parcer no hay quien nos escuche y nos represente.

Muchas gracias por leer mi mensaje, si hay una luz, una dirección o ayuda que me puedan brindar estaré siempre agradecida.

Cardial saludo



OFI23-00147831 / GFPU 13150001
Bogotá D.C., 9 de agosto de 2023



Clave:
mnJPtnFSnV

Doctor
LUIS ALFREDO LEAL M.
Jefe Dirección de Protección al Consumidor
Superintendencia Financiera de Colombia
super@superfinanciera.gov.co

Asunto: EXT23-00115550

Respetado Doctor Leal:

En nombre del señor Presidente de la República, señor Gustavo Petro, reciba un cordial saludo.

De manera atenta, le remito la comunicación radicada en esta entidad, suscrita por la señora JEINMY ENRIQUEZ, en la que, por hechos expuestos en el escrito, manifiesta: "(...) *que me guièn, me digan que hacer, quièn nos da la mano a las mujeres que estamos en la mitad del sandwich, a las que no les prestan mucha atención porque al parecer porque tenemos un empleo la vida esta resuelta y es totalmente falso(...)*".

Damos traslado del escrito en mención, para que, en el ámbito de sus funciones y competencias, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", modificado por la Ley 1755 de 2015, se sirva ordenar a quien corresponda, evaluar el caso expuesto en el documento anexo, y tomar las acciones a que haya lugar.

Para remitir copia de lo actuado, favor indique nuestros números de radicados los cuales se identifican con las letras EXT u OFI.

Cordialmente,

Rodolfo Ballesteros B

RODOLFO BALLESTEROS BUELVAS
Coordinador
GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

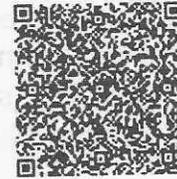
Adjunto: Lo Enunciado
Elaboró: Dolly García

Revisó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC **Pública**

Aprobó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC



OFI23-00147747 / GFPU 13150001
Bogotá D.C., 9 de agosto de 2023



Señora
JEINMY ENRIQUEZ
jeinmye7716@gmail.com

Clave:
IAokS3qTW1

Asunto: EXT23-00115550

Respetada Señora Enriquez:

En nombre del señor Presidente de la República, reciba un cordial saludo.

En atención a su comunicación radicada en esta entidad, en la que manifiesta: "*(...)que me guíen, me digan que hacer, quièn nos da la mano a las mujeres que estamos en la mitad del sandwich, a las que no les prestan mucha atención porque al parecer porque tenemos un empleo la vida esta resuelta y es totalmente falso(...)*".

En virtud de lo anterior, de manera atenta, procedo a dar respuesta a su comunicación en los siguientes términos:

- I. De acuerdo con la estructura y administración de la Rama Ejecutiva del Poder Público, se han creado entidades que apoyan la gestión del Primer Mandatario; en ese orden los ministerios, Departamentos Administrativos, las entidades adscritas y vinculadas y las sociedades de Economía Mixta, son las encargadas de brindar soporte y canalizar los temas como los que usted menciona en su comunicación.
- II. Asunto materia de consulta.

Por lo anterior, en razón a su solicitud, me permito informarle que, de conformidad a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", modificado por la Ley 1755 de 2015, se ha dado traslado a su comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad(es) legalmente facultada(s), para conocer del tema expuesto por usted en su misiva, y tomar las acciones a que haya lugar, de acuerdo a la consideración y fines pertinentes.

☐ Pública



Le sugerimos estar atenta para recibir las respectivas respuestas. En caso de presentar alguna inquietud, le invitamos a dirigirse directamente a esa entidad a través de sus canales de atención o al siguiente correo electrónico: super@superfinanciera.gov.co.

Cordialmente,

Rodolfo Ballesteros B

RODOLFO BALLESTEROS BUELVAS
Coordinador
GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Adjunto: Lo Enunciado
Elaboró: Dolly García
Secretaría Ejecutiva
Relacionamiento con el Ciudadano

Revisó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC
Relacionamiento con el Ciudadano

Aprobó: Rodolfo Ballesteros B.
Coordinador GAC
Relacionamiento con el Ciudadano

Pública





Marcejasa sas <admonringlete@gmail.com>

Fwd: Documento [2023086048-002-000]

Jeinmy Enriquez Cruz <jeinmye7716@gmail.com>
Para: admonringlete@gmail.com

27 de agosto de 2023, 11:32

----- Forwarded message -----

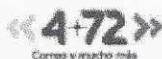
De: **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** <correocertificadonotificaciones@4-72.com.co>
Date: lun., 14 de agosto de 2023 9:44 a. m.
Subject: Documento [2023086048-002-000]
To: jeinmye7716 <jeinmye7716@gmail.com>

Señor(a)**jeinmye7716****Reciba un cordial saludo:**

Usted ha recibido un correo electrónico seguro y certificado de parte de **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, quien ha depositado su confianza en el servicio de correo electrónico certificado de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** para hacer efectiva y oportuna la entrega de la presente notificación electrónica.

Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

Nota: Para leer el **contenido del mensaje** recibido, usted debe **hacer click** en el enlace que se muestra a continuación:



Ver contenido del correo electrónico

Enviado por SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2023086048-002-000

Fecha: 2023-08-14 09:38 Sec.día 171

Anexos: Sí

Trámite: 772-NO COMPETENCIA

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 40440-40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Destinatario: 66999715-JEINMY ENRIQUEZ CRUZ

40440

Señor (a)

JEINMY ENRIQUEZ CRUZ
CRA 34 # 4D - 80

JEINMYE7716@GMAIL.COM
Cali (VALLE)

Número de Radicación : 2023086048-002-000
Trámite : 772 NO COMPETENCIA
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Anexos : Radicados: 2023086048-001-000 E3

Respetado (a) señor (a)

Nos referimos a su comunicación radicada con el número de la referencia, en la que interpone una petición relacionada con una entidad que no es supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia, o que trata de un asunto que corresponde a la competencia de otra institución. Sobre el particular, y con el fin de dar curso a su solicitud, es pertinente efectuar las siguientes precisiones:

De acuerdo con lo dispuesto en los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1848 de 2016, la Superintendencia Financiera de Colombia es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, cuya función de policía administrativa deriva de la atribución constitucional otorgada al presidente de la República en el numeral 24 del artículo 189 de la Constitución Política.

Su objeto por tanto consiste en ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público.

En los siguientes canales de comunicación puede consultar el listado de las entidades que se encuentran bajo vigilancia de esta Superintendencia: en la página de internet

www.superfinanciera.gov.co en el icono: "industrias supervisadas"; en el Punto de Contacto ubicado en la Calle 7 No 4 – 49 Bogotá D.C.; en el E-Mail super@superfinanciera.gov.co ; en la línea del Centro de contacto 5940200 y en la Línea Gratuita Nacional 01 8000 120 100.

Por lo tanto, en cumplimiento con lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, se procedió con dar traslado de su comunicación a la entidad competente; anexo encontrará copia adjunta.

Cordialmente,

Servicio al Ciudadano

Superintendencia Financiera de Colombia

40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Copia a:

Elaboró:
LUCHO772
Revisó y aprobó:
LUCHO772

FECHA DE CONSIGNACIÓN			OFICINA DE ORIGEN O RECEPTORA			NÚMERO DE OPERACIÓN			NÚMERO DE CUENTA JUDICIAL		
ANO	MES	DÍA	CÓDIGO	NOMBRE OFICINA							
2023	03	29	6903			26967516			760013031010		

NOMBRE DEL JUZGADO O ENTIDAD QUE RECIBE						NÚMERO DE PROCESO JUDICIAL					
Juzgado Pecimo Civil C&I						76001310301020230009400					

DEMANDANTE:		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES
1. <input type="radio"/> C.C.	3. <input checked="" type="radio"/> NIT.	5. <input type="radio"/> T.I.	990.903.9370	Banco Itaó	Columbia S.A.	
2. <input type="radio"/> C.E.	4. <input type="radio"/> PASAPORTE	6. <input type="radio"/> NUIP				

DEMANDADO:		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES
1. <input checked="" type="radio"/> C.C.	3. <input type="radio"/> NIT.	5. <input type="radio"/> T.I.	66.999.715	Enriquez	Cruz	Jenny
2. <input type="radio"/> C.E.	4. <input type="radio"/> PASAPORTE	6. <input type="radio"/> NUIP				

CONCEPTO							
<input checked="" type="radio"/> 1. DEPÓSITOS JUDICIALES	<input type="radio"/> 2. AUTORIDADES DE POLICÍA O ENTES COACTIVOS Y DE EXPROPIACIÓN ADMINISTRATIVA	<input type="radio"/> 3. CAUCIONES (EXCARCELACIONES)	<input type="radio"/> 4. REMATE DE BIENES (POSTURA)				
<input type="radio"/> 5. PRESTACIONES SOCIALES	<input type="radio"/> 6. CUOTA ALIMENTARIA	<input type="radio"/> 7. ARANCEL JUDICIAL	<input type="radio"/> 8. GARANTÍAS MOBILIARIAS				

DESCRIPCIÓN: Proceso Restitucion Leasing

* CTA. AHORROS (DILIGENCIE ESTE CAMPO SOLO SI TIENE CUENTA DE ALIMENTOS EN EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA)	VALOR DEPÓSITO (1) \$ 19600.000
--	------------------------------------

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONSIGNANTE <u>Jenny Enriquez Cruz</u>	C.C. O NIT No. <u>66999715</u>	TELÉFONO <u>3137416671</u>
---	-----------------------------------	-------------------------------

ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER DILIGENCIADO POR EL BANCO

FORMA DEL RECAUDO	<input checked="" type="radio"/> EFECTIVO	BANCO
VALOR DEL DEPÓSITO (1)	<input type="radio"/> CHEQUE PROPIO <input type="radio"/> CHEQUE LOCAL No. CHEQUE	
\$ <u>19600.000</u>	<input type="radio"/> NOTA DÉBITO <input type="radio"/> AHORRO	
	<input type="radio"/> CORRIENTE No. CUENTA	

COMISIONES (2)	<input type="radio"/> EFECTIVO	BANCO
\$	<input type="radio"/> CHEQUE PROPIO <input type="radio"/> CHEQUE LOCAL No. CHEQUE	
	<input type="radio"/> NOTA DÉBITO <input type="radio"/> AHORRO	
\$	<input type="radio"/> CORRIENTE No. CUENTA	

VALOR TOTAL A CONSIGNAR (1+2+3)	NOMBRE DEL SOLICITANTE
\$ <u>19600.000</u>	<u>Jenny Enriquez Cruz</u>
	C.C.No. <u>66.999.715</u>

Oficina: 6903 - CALI SUDURSAL
 Operación: 269671516
 Transacción: COBR05 EFECTIVO
 Nombre: ENRIQUEZ CRUZ JENNY
 \$19,600,000.00

- COPIA CONSIGNANTE -
 OFIX ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICA, S.A.S - NIT. 900.100.020

FECHA DE CONSIGNACIÓN			OFICINA DE ORIGEN O RECEPTORA			NÚMERO DE OPERACIÓN			NÚMERO DE CUENTA JUDICIAL		
ANO	MES	DÍA	CÓDIGO	NOMBRE OFICINA							
2023	03	29	6903			26967516			760013031010		

NOMBRE DEL JUZGADO O ENTIDAD QUE RECIBE						NÚMERO DE PROCESO JUDICIAL					
Juzgado Pecimo Civil C&U						76001310301020230009400					

DEMANDANTE:		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES
1. <input type="radio"/> C.C.	3. <input checked="" type="radio"/> NIT.	5. <input type="radio"/> T.I.	990.903.9370	Banco Itaó	Columbia S.A.	
2. <input type="radio"/> C.E.	4. <input type="radio"/> PASAPORTE	6. <input type="radio"/> NUIP				

DEMANDADO:		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES
1. <input checked="" type="radio"/> C.C.	3. <input type="radio"/> NIT.	5. <input type="radio"/> T.I.	66.999.715	Enriquez	Cruz	Jenny
2. <input type="radio"/> C.E.	4. <input type="radio"/> PASAPORTE	6. <input type="radio"/> NUIP				

CONCEPTO							
<input checked="" type="radio"/> 1. DEPÓSITOS JUDICIALES	<input type="radio"/> 2. AUTORIDADES DE POLICÍA O ENTES COACTIVOS Y DE EXPROPIACIÓN ADMINISTRATIVA	<input type="radio"/> 3. CAUCIONES (EXCARCELACIONES)	<input type="radio"/> 4. REMATE DE BIENES (POSTURA)				
<input type="radio"/> 5. PRESTACIONES SOCIALES	<input type="radio"/> 6. CUOTA ALIMENTARIA	<input type="radio"/> 7. ARANCEL JUDICIAL	<input type="radio"/> 8. GARANTÍAS MOBILIARIAS				

DESCRIPCIÓN: Proceso Restitucion Leasing

* CTA. AHORROS (DILIGENCIE ESTE CAMPO SOLO SI TIENE CUENTA DE ALIMENTOS EN EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA)	VALOR DEPÓSITO (1) \$ 19600.000
--	------------------------------------

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONSIGNANTE	C.C. O NIT No.	TELÉFONO
Jenny Enriquez Cruz	66999715	313741671

ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER DILIGENCIADO POR EL BANCO

FORMA DEL RECAUDO	BANCO	
VALOR DEL DEPÓSITO (1)	<input checked="" type="radio"/> EFECTIVO	<input type="radio"/> CHEQUE LOCAL No. CHEQUE
\$ 19600.000	<input type="radio"/> CHEQUE PROPIO	<input type="radio"/> AHORRO
	<input type="radio"/> NOTA DÉBITO	<input type="radio"/> CORRIENTE No. CUENTA

COMISIONES (2)	BANCO	
\$	<input type="radio"/> EFECTIVO	<input type="radio"/> CHEQUE LOCAL No. CHEQUE
	<input type="radio"/> CHEQUE PROPIO	<input type="radio"/> AHORRO
	<input type="radio"/> NOTA DÉBITO	<input type="radio"/> CORRIENTE No. CUENTA

VALOR TOTAL A CONSIGNAR (1+2+3)	NOMBRE DEL SOLICITANTE
\$ 19600.000	Jenny Enriquez Cruz
	C.C.No. 66.999.715

COPIA CONSIGNANTE

Oficina: 6903 - CALI SUDURSAL
 Operación: 269671516
 Transacción: COBR05 EFECTIVO
 Nombre: ENRIQUEZ CRUZ JENNY
 \$19,600,000.00

Fwd: Delivery Status Notification (Failure)

Gover Gaviria Rueda <gogaviria@gmail.com>

Jue 31/08/2023 11:33

Para:joseivan.suarez@gesticobranza.com <joseivan.suarez@gesticobranza.com>;Juzgado 10 Civil Circuito - Valle Del Cauca - Cali <j10cccali@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Buenos días, en calidad de apoderado judicial de la señora JAINMY ENRIQUEZ CRUZ, le remito la respuesta a la demanda, lo anterior, teniendo en cuenta que la enviada al despacho se citó mal el correo electrónico del apoderado judicial de la parte demandante, gracias.

POR FAVOR ACUSAR RECIBO.

Gover Gaviria Rueda

Abogado

3176384445.

----- Forwarded message -----

De: **Mail Delivery Subsystem** <mailer-daemon@googlemail.com>

Date: jue, 31 ago 2023 a las 11:29

Subject: Delivery Status Notification (Failure)

To: <gogaviria@gmail.com>



No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a **joseivan.suarez@gesticobranzas.com** porque no se ha encontrado el dominio gestiocobranzas.com. Comprueba que no haya erratas ni espacios innecesarios y vuelve a intentarlo.

MÁS INFORMACIÓN

La respuesta fue:

DNS Error: DNS type 'mx' lookup of gestiocobranzas.com responded with code NXDOMAIN Domain name not found: gestiocobranzas.com Learn more at <https://support.google.com/mail/?p=BadRcptDomain>

----- Forwarded message -----

From: Gover Gaviria Rueda <gogaviria@gmail.com>

To: j10cccali@cendoj.ramajudicial.gov.co, jeinmye7716@gmail.com, notificaciones.judiciales@itau.co, joseivan.suarez@gesticobranzas.com

Cc:

Bcc:

Date: Thu, 31 Aug 2023 11:28:50 -0500

Subject: RESPUESTA DEMANDA RAD. 2023-00094-00

----- Message truncated -----