

## Recurso de reposición y en subsidio apelación Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00 - Demandante: Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas

Notificaciones Judiciales <notificacionesjudiciales@bancofinandina.com>

Lun 26/02/2024 10:48 AM

Para: Juzgado 16 Civil Municipal - Santander - Bucaramanga <j16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: Paola Andrea Longas Perdomo <paola.longas@bancofinandina.com>

 5 archivos adjuntos (1 MB)

Recurso de reposición y en subsidio apelación.pdf; 1. Copia del correo de fecha 7 de julio de 2023.pdf; 4. Copia del auto recurrido.pdf; Correo de Banco Finandina BIC - Contestación demanda Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00 - Demandante\_ Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas.pdf; 3. Copia simple de la contestación de la demanda..pdf;

SEÑOR:

**JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

[J16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co)

E. S. D.

**Referencia:** Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00

Demandante: Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas

Demandado: Banco Finandina S.A. BIC.

**PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO**, mayor de edad, con domicilio y residencia en la ciudad de Chía (C/marca), identificada con la cédula de ciudadanía número 1.072.639.149 expedida en Chía (C/marca) y portadora de la Tarjeta Profesional No. 240.210 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de apoderada judicial del **BANCO FINANDINA S.A. BIC**, establecimiento bancario identificado con el NIT 860.051.894 – 6; encontrándonos dentro del término previsto en el artículo 322 del Código General del Proceso, a través del presente escrito me permito reponer y en subsidio apelar el auto notificado el 21 de febrero de 2024, mediante el que su despacho resolvió tener por no contestada la demanda en oportunidad y proceder con el desarrollo de los artículos 372 y 373 del CGP; con fundamento en los siguientes argumentos.

### AVISO LEGAL

Este mensaje es solamente para la persona a la que va dirigido. Puede contener información confidencial o legalmente protegida. Si usted ha recibido este mensaje por error, le rogamos que borre de su sistema inmediatamente el mensaje así como todas sus copias y notifique al remitente. No se renuncia al derecho a mantener reservada o secreta cierta información por haberle enviado equivocadamente el correo electrónico. No debe, directa o indirectamente, usar, revelar, distribuir, imprimir o copiar ninguna de las partes de este mensaje si no es usted el destinatario. Banco Finandina no asume ninguna responsabilidad por la pérdida o daños relacionados con este correo electrónico. Cualquier opinión expresada en este mensaje proviene del remitente, excepto cuando el mensaje establezca lo contrario y el remitente este autorizado para establecer que dichas opiniones provienen de Banco Finandina.

SEÑOR:

**JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**  
**J16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co**

E. S. D.

**Referencia:** Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00

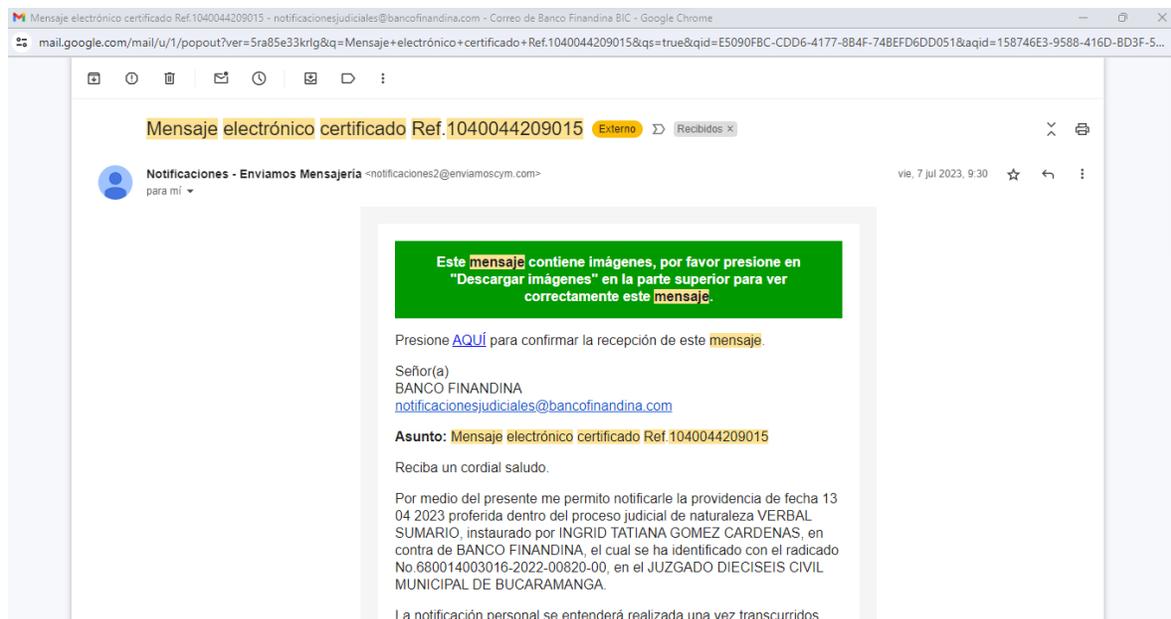
Demandante: Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas

Demandado: Banco Finandina S.A. BIC.

**PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO**, mayor de edad, con domicilio y residencia en la ciudad de Chía (C/marca), identificada con la cédula de ciudadanía número 1.072.639.149 expedida en Chía (C/marca) y portadora de la Tarjeta Profesional No. 240.210 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de apoderada judicial del **BANCO FINANDINA S.A. BIC**, establecimiento bancario identificado con el NIT 860.051.894 – 6; encontrándonos dentro del término previsto en el artículo 322 del Código General del Proceso, a través del presente escrito me permito reponer y en subsidio apelar el auto notificado el 21 de febrero de 2024, mediante el que su despacho resolvió tener por no contestada la demanda en oportunidad y proceder con el desarrollo de los artículos 372 y 373 del CGP; con fundamento en las siguientes:

## CONSIDERACIONES

**PRIMERO:** Que, el día 7 de julio de 2023 fue recibido por medio del buzón de correo electrónico [notificacionesjudiciales@bancofinandina.com](mailto:notificacionesjudiciales@bancofinandina.com), citación para diligencia de notificación personal, demanda, anexos y auto de fecha 13 de abril de 2023, notificado por estado el 14 de abril de 2023 que resuelve a la admisión de la presente demanda, imprimiéndole el trámite del proceso VERBAL SUMARIO. Dentro del mismo auto, se resolvió proceder con la notificación establecida en el Código General del Proceso al Banco, procediendo con ello a correr el traslado correspondiente para la contestación de la demanda. Tal como se evidencia a continuación:



PROCESO: VERBAL SUMARIO – REGULACIÓN Y PÉRDIDA DE INTERESES  
RADICADO: 080014003016-2022-00820-00

Al Despacho de la señora Juez, para lo que estime conveniente ordenar, advirtiéndole que la parte demandante, subsanó la demanda dentro de la oportunidad legal.

Bucaramanga, 13 de abril de 2023.

JUAN DIEGO VEGA GÓMEZ  
Secretario

**JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL**  
Bucaramanga, trece 13 de abril de dos mil veintitrés (2023).

Teniendo en cuenta que se reúnen los presupuestos de orden legal y que la parte demandante subsanó la demandada conforme a lo ordenado por el Despacho, mediante proveído del 16 de diciembre de 2022, se **ADMITE** la presente demanda **VERBAL SUMARIA de REGULACIÓN DE INTERESES**, propuesta por la señora **INGRID TATIANA GÓMEZ**, quien actúa a través de apoderado judicial y en contra del **BANCO FINANDINA**.

En consecuencia, el **JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL** de Bucaramanga,

**RESUELVE:**

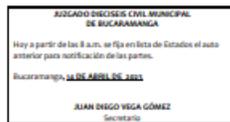
**PRIMERO: ADMITIR** la demanda **VERBAL SUMARIA de REGULACIÓN DE INTERESES**, propuesta por la señora **INGRID TATIANA GÓMEZ**, quien actúa a través de apoderado judicial y en contra del **BANCO FINANDINA**, conforme a lo expuesto en la parte motiva.

**SEGUNDO: CORRER** traslado al demandado, por el término de **DEZ (10) DÍAS**, haciendo entrega a los mismos de la demanda y sus anexos.

**TERCERO: ACEPTAR** la sustitución de poder efectuada por el abogado **RAFAEL ANDRÉS VEGA BLANCO** a favor del abogado **ERICK FABIAN BLANCO ESPINOSA**, en los términos y para los efectos del memorial de sustitución allegado.

**NOTIFIQUESE y CÚMPLASE,**

Original firmado  
YOLANDA EUGENIA SARMIENTO SUAREZ  
JUEZ

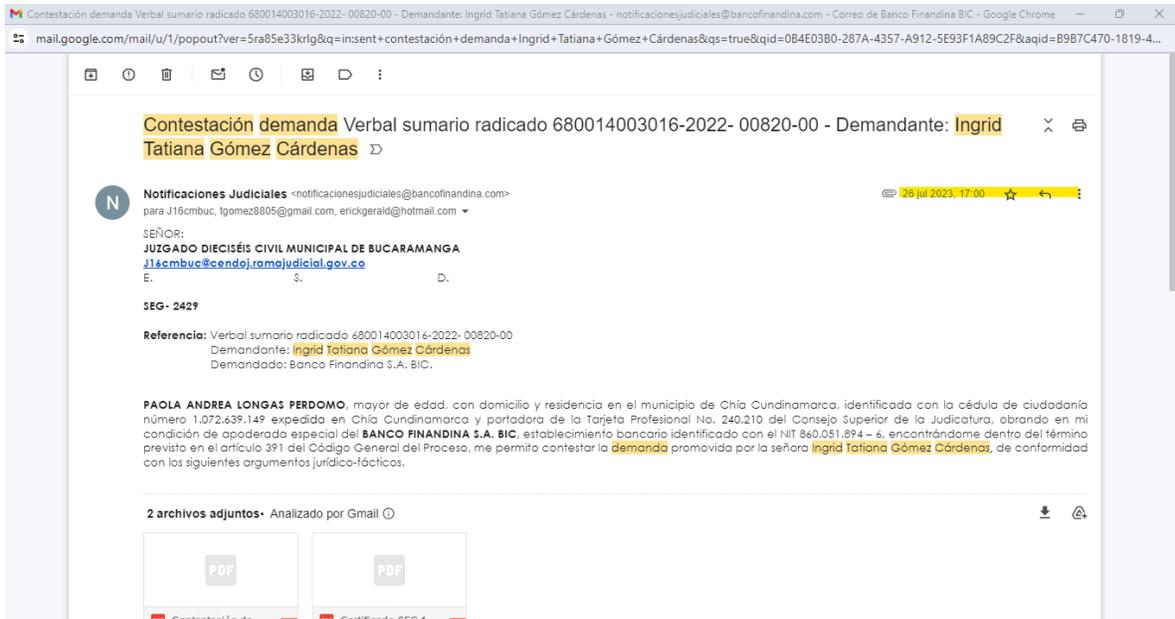


**SEGUNDO:** Que, Banco Finandina SA BIC radico la contestación de la demanda el día 26 de julio de 2023, 17:00, estando dentro del término establecido en el inciso 3 del Artículo 8 de la Ley 2213 de 2022. Para lo que me permito realizar el siguiente ejercicio de la contabilización de los términos, a saber:

1. La notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos (2) días hábiles siguientes al envío del mensaje:
  - Esto corresponde a los días 10 y 11 de julio; esta última, fecha en la que empieza a contabilizarse el plazo de los diez (10) días otorgados por la autoridad judicial.
2. El término legal de diez (10) días siguientes a la notificación del auto admisorio:
  - Mencionado término empieza a correr a partir del 10 de julio, error en el que incurre el despacho tal como lo contabiliza en el auto recurrido, entonces, la contabilización del plazo otorgado cuenta a partir del día lunes 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 24, 25 y 26 de julio, fecha en la que vence este término.

## Julio 2023

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					



Contestación demanda Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00 - Demandante: Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas

Notificaciones Judiciales <notificacionesjudiciales@bancofinandina.com> para J16cmbuc, tgomez8905@gmail.com, erickgerald@hotmail.com

SEÑOR:  
**JUZGADO DIECISIÉS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**  
[j16cmbuc@cendoj.mamajudicial.gov.co](mailto:j16cmbuc@cendoj.mamajudicial.gov.co)  
 E. S. D.

SEG- 2429

Referencia: Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00  
 Demandante: Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas  
 Demandado: Banco Finandina S.A. BIC.

PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO, mayor de edad, con domicilio y residencia en el municipio de Chía Cundinamarca, identificada con la cédula de ciudadanía número 1.072.439.149 expedido en Chía Cundinamarca y portadora de la Tarjeta Profesional No. 240.210 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de apoderada especial del **BANCO FINANINDINA S.A. BIC.** establecimiento bancario identificado con el NIT 860.051.894 – 6, encontrándome dentro del término previsto en el artículo 391 del Código General del Proceso, me permito contestar la demanda promovida por la señora Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas, de conformidad con los siguientes argumentos jurídico-fácticos.

2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail

Contestación de... Certificado SEC 1

**TERCERO:** Que, su despacho emitió auto de fecha 21 de febrero de 2024, teniendo por no contestada la demanda por parte de banco Finandina y ordenando dar trámite al proceso en virtud de lo dispuesto en los Artículos 372 y 373 del CGP.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### Violación del debido proceso derecho de defensa de Banco Finandina por defecto fáctico procedimental.

Banco Finandina considera que la delegatura incurrió en un defecto fáctico procedimental, por cuanto no realizó la correcta contabilización de los términos para efectuar la contestación de la demanda interpuesta por la señora Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas, vulnerando, de esta manera el derecho a la defensa de la entidad. Al respecto la H. Corte Constitucional ha dicho:

*“El defecto procedimental absoluto, ocurre cuando el funcionario judicial se aparta por completo del procedimiento legalmente establecido, bien sea porque sigue un*

*trámite ajeno al pertinente y en esa medida equivoca la orientación del asunto, o porque omite etapas sustanciales del procedimiento establecido, con lo que afecta el derecho a la defensa y contradicción de una de las partes del proceso*

*NOTIFICACIÓN JUDICIAL – Elemento básico del debido proceso*

*La notificación judicial constituye un elemento básico del derecho fundamental al debido proceso, pues a través de dicho acto, sus destinatarios tienen la posibilidad de cumplir las decisiones que se les comunican o de impugnarlas en caso de que no estén de acuerdo y de esta forma ejercer su derecho a la defensa”<sup>1</sup>*

Por lo tanto, su despacho incurrió en un defecto procedimental absoluto en razón a que pasó por alto efectuar la correcta contabilización de términos para efectuar la contestación de la demanda, de conformidad con lo establecido en el inciso 3 del Artículo 8 de la Ley 2213 de 2022, privando así a mi representada de ejercer su derecho a la defensa, puesto que, al tener por no contestada la demanda, no se permite llegar a la verdad procesal y de modo opuesto ante ausencia de pronunciamiento atribuye las consecuencias del artículo 97 del CGP a mi representada.

Así la cosas, con sustento en la premisa precedente, se evidencia un claro yerro de procedibilidad que concluye en la ausencia del desarrollo de un debate procesal que permita la defensa del banco y ejercitar el derecho de contradicción.

Teniendo en cuenta lo anterior Banco Finandina, solicita de manera respetuosa y comedida se tenga en cuenta que no fueron contabilizados en debida forma los términos procesales y por lo tanto le fue vulnerado su derecho de defensa.

## **SOLICITUD**

De conformidad con las razones anteriormente expuestas, solicito comedidamente a su Despacho:

1. Dejar sin valor ni efecto la providencia de fecha 21 de febrero de 2024.
2. Que se efectúe en correcta forma la contabilización de términos, con la finalidad que se determine que mi representada ejerció en debida forma y dentro del término legamente establecidos su derecho de contradicción con la contestación de la demanda, esto es, que se tenga por contestada.
3. Como consecuencia de lo anterior, sírvase proceder imprimiéndole el trámite del proceso verbal sumario a la presente demanda, decretando la apertura de la etapa probatoria y efectuando el agendamiento de la audiencia inicial para el desarrollo de los artículos 372 y 373 del CGP.

## **PRUEBAS**

Anexamos a la contestación los siguientes documentos, los cuales solicitamos sean tenidos como prueba documental dentro de la presente actuación:

---

<sup>1</sup> La notificación judicial constituye un elemento básico del derecho fundamental al debido proceso, pues a través de dicho acto, sus destinatarios tienen la posibilidad de cumplir las decisiones que se les comunican o de impugnarlas en caso de que no estén de acuerdo y de esta forma ejercer su derecho a la defensa”

1. Copia del correo de fecha 7 de julio de 2023, donde notificada la entidad.
2. Copia simple del correo electrónico por medio del cual se remitió la contestación de la demanda.
3. Copia simple de la contestación de la demanda.
4. Copia del auto recurrido

## **ANEXOS**

Anexo a la presente contestación los siguientes documentos:

1. Copia simple del poder especial, amplio y suficiente otorgado al suscrito por Beatriz Eugenia Cano Rodríguez, en su calidad de Primer suplente del gerente general de Banco Finandina SA BIC del Banco Finandina S.A.
2. Copia simple del certificado de vigencia del poder especial, amplio y suficiente otorgado al (la) suscrito(a) por Beatriz Eugenia Cano Rodríguez, en su calidad de Primer suplente del gerente general del Banco Finandina S.A. BIC.
3. Copia simple de la tarjeta profesional de abogado del aquí suscrito.
4. Los documentos enunciados en el acápite de pruebas.

## **NOTIFICACIONES**

Cualquier notificación relativa al presente asunto será recibida en el kilómetro 17 Carretera Central del Norte, vía Chía, Jurisdicción del Municipio de Chía y en el correo electrónico corporativo [notificacionesjudiciales@bancofinandina.com](mailto:notificacionesjudiciales@bancofinandina.com) o en el teléfono 6511919, extensión 1305.

En espera de que las anteriores sean de recibo ante su Despacho.

Atentamente,



**PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO**

C.C. No. 1.072.639.149 de Chía Cundinamarca

T.P. No. 240.210 del C.S. de la J.



Notificaciones Judiciales &lt;notificacionesjudiciales@bancofinandina.com&gt;

**Mensaje electrónico certificado Ref.1040044209015**

2 mensajes

**Notificaciones - Enviamos Mensajería** <notificaciones2@enviamoscym.com>

7 de julio de 2023, 9:30

Responder a: Notificaciones - Enviamos Mensajería &lt;notificaciones2@enviamoscym.com&gt;

Para: BANCO FINANDINA &lt;notificacionesjudiciales@bancofinandina.com&gt;

Este mensaje contiene imágenes, por favor presione en "Descargar imágenes" en la parte superior para ver correctamente este mensaje.

Presione [AQUÍ](#) para confirmar la recepción de este mensaje.

Señor(a)

BANCO FINANDINA

[notificacionesjudiciales@bancofinandina.com](mailto:notificacionesjudiciales@bancofinandina.com)

**Asunto:** Mensaje electrónico certificado Ref.1040044209015

Reciba un cordial saludo.

Por medio del presente me permito notificarle la providencia de fecha 13 04 2023 proferida dentro del proceso judicial de naturaleza VERBAL SUMARIO, instaurado por INGRID TATIANA GOMEZ CARDENAS, en contra de BANCO FINANDINA, el cual se ha identificado con el radicado No.680014003016-2022-00820-00, en el JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.

La notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos días hábiles siguientes al envío del mensaje y los términos empezarán a contarse cuando el iniciador recepcione acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje (Art. 8 ley 2213 de 2022).

Documentos adjuntos:

- Archivo: [ilovepdf\\_merged.pdf](#)

Tamaño: **5776KB**

Resumen hash SHA1: **1b968f219145b7933e96cefecbef7c58d4fa00ea**

Estampa de tiempo: **1688739567**

Recuerde que puede comunicarse con el despacho judicial a través del correo electrónico [J16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:J16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co), el cual también podrá consultar en la página de la Rama Judicial <https://www.ramajudicial.gov.co/directorio-cuentas-de-correo-electronico> o consultando el sistema TYBA en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/Justicia21/>.

Parte interesada,

INGRID TATIANA GOMEZ CARDENAS

Por favor no responda a este mensaje, pues fue enviado automáticamente por nuestro sistema desde una cuenta de email sin monitoreo humano.

Si necesita ayuda lo invitamos a comunicarse a través de nuestros canales de atención, los cuales podrá encontrar en <https://enviamoscym.com>.



---

**Notificaciones Judiciales** <notificacionesjudiciales@bancofinandina.com>  
Para: Paola Andrea Longas Perdomo <paola.longas@bancofinandina.com>

7 de julio de 2023, 15:01

[El texto citado está oculto]

PROCESO: VERBAL SUMARIO – REGULACIÓN Y PERDIDA DE INTERESES  
RADICADO: 680014003016-2022-00820-00  
DEMANDANTE: INGRID TATIANA GÓMEZ  
DEMANDADO: BNCO FINANDINA

Al Despacho de la señora Juez, para lo que se sirva proveer.

Bucaramanga, 21 de febrero de 2024

*Original firmado*

**LAURA ESPERANZA PÉREZ DUARTE**  
SECRETARIA

**JUZGADO DICECISEIS CIVIL MUNICIPAL**

Bucaramanga, veintiuno (21) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

Conforme al poder arrimado con la contestación de la demanda (Archivo 14), se reconoce personería jurídica para actuar a la abogada **PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO**, como apoderada de la demandada **BANCO FINANDINA BIC**, en los términos y para los efectos del poder conferido.

De otra parte, sería del caso ordenar que, a través de la Secretaría del Juzgado, se corra traslado de las excepciones propuestas por la parte demandada **BANCO FINANDINA BIC**, si no se advirtiera que la contestación de la demanda no se efectuó dentro de la oportunidad legal.

Así las cosas, se tendrá por no contestada la demanda.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,**

***Original firmado***

**YOLANDA EUGENIA SARMIENTO SUAREZ**

**Juez**

**JUZGADO 16 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

Hoy a partir de las 8 a.m. se fija en lista de estados el auto anterior para notificación de las partes.

Bucaramanga: 22 de febrero de 2024

**LAURA ESPERANZA PÉREZ DUARTE**  
SECRETARIA

SEÑOR:

**JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

**J16cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co**

E.

S.

D.

**SEG- 2429**

**Referencia:** Verbal sumario radicado 680014003016-2022- 00820-00

Demandante: Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas

Demandado: Banco Finandina S.A. BIC.

**PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO**, mayor de edad, con domicilio y residencia en el municipio de Chía Cundinamarca, identificada con la cédula de ciudadanía número 1.072.639.149 expedida en Chía Cundinamarca y portadora de la Tarjeta Profesional No. 240.210 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de apoderada especial del **BANCO FINANDINA S.A. BIC**, establecimiento bancario identificado con el NIT 860.051.894 – 6, encontrándome dentro del término previsto en el artículo 391 del Código General del Proceso, me permito contestar la demanda promovida por la señora Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas, de conformidad con los siguientes argumentos jurídico-fácticos:

### PRONUNCIAMIENTO SOBRE LOS HECHOS DE LA DEMANDA

**A LOS HECHOS PRIMERO Y SEGUNDO:** Son ciertos. El producto financiero contratado por la demandante con esta entidad financiera, actualmente reporta la siguiente información:

Crédito de vehículo	Monto desembolsado	Fecha activación	Valor de cuota sin seguros	Financiación de seguros	Valor de cuota con seguros	Plazo	Estado Obligación
1140118529	\$ 25.000.000	11-07-2019	\$736.717	Vida \$29.000 Doble vida \$16.250 Vehículo \$117.579	\$899.546	60 meses	Vigente – saldo para pago total con corte a 24-07-2023 \$ 31.082.029,74

**AL HECHO TERCERO:** Es parcialmente cierto. Por lo que se aclara a su despacho lo siguiente:

- Respecto al valor de la cuota, teniendo en cuenta que lo mencionado se prueba con el documento denominado "condiciones de aprobación de financiación plan tradicional" adjunto como prueba, me atengo al contenido literal del mismo y al valor probatorio que el Despacho le otorgue. Al respecto, de tal documental me permito extrañar el siguiente detalle:



**INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación**  
**Financiación Plan tradicional**  
 Operación No. \_\_\_\_\_

A continuación se describen los términos y condiciones particulares que regirán el Contrato de Financiación de Vehículo celebrado entre el **BANCO FINANINDINA S.A.** (en adelante EL BANCO) y el **DEUDOR o LOCATARIO**, según sea el caso.

**Características de la Financiación**

**1.1. Modalidad, Monto y Plazo**  
 Modalidad de la financiación:  Leasing Financiero  Crédito  
 Valor desembolsado \$ 25000000  
 Plazo Total (meses): 60

**1.2. Tasa de interés o Costo Financiero**  
 Fija NA % N.M.V. equivalente a NA % E.A.  
 Variable: 3.70 % N.M.V. equivalente a 28.20 % E.A.

**1.3. Cuotas o cánones ordinarios pactados**  
 Número de cuotas o cánones ordinarios: 60 Valor de cada cuota ordinaria / canon ordinario: \$ 736.717

**1.4 Valor residual o valor de opción de adquisición pactado (leasing o crédito)**  
 Valor: \$ NA exigible junto con la última cuota o canon de la operación de financiamiento.

**2. Seguros:** Los seguros contratados junto con la financiación son los siguientes:  
 Vida: Valor de la Prima \$ 240000  Mensual  Anual  
 Doble Vida: Valor de la Prima \$ 73750  Mensual  Anual  
 Vehículo: Valor de la Prima \$ 119550  Mensual  Anual  
 Protección Financiera: Valor de la Prima \$ NA  Mensual  Anual  
 Otro: NA Valor de la Prima \$ NA  Mensual  Anual

- En esta instancia, es importante tener en cuenta que, el Banco Finandina S.A. BIC dentro de los contratos de crédito de vehículo que suscribe con sus clientes, hace exigible la celebración de un contrato de seguro de vida y todo riesgo que cubre la garantía durante la vigencia de este contrato y hasta su terminación; para tales efectos, el titular de la obligación a su elección podrá contratar directamente los seguros con la aseguradora que a bien lo considere y cumpla con los requerimientos establecidos por la entidad para constituir el denominado "endoso de póliza" o en su defecto, contrate a través de las pólizas colectivas que posee el Banco, financiando las primas a cancelar de manera mensual, gestión que se adelanta de la mano de la agencia de seguros - Promotec, entidad que tiene la función de administrar la relación contractual y comercial entre el cliente y la aseguradora. Consideración, que se estipula expresamente en el contrato de vehículo que se adjunta como prueba a la presente contestación de demanda y del cual me permito extrañar la cláusula cuarta parágrafo segundo, que reza:

**CUARTA - SEGUROS:** Durante la vigencia del crédito, EL CLIENTE se obliga a mantener asegurada su vida y/o el (los) vehículo(s) entregado(s) en garantía contra todo riesgo, con cualquiera de las compañías de seguros autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el efecto, designando como primer beneficiario de dichos seguros al BANCO. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CLIENTE se obliga a pagar, en los términos y condiciones descritos en el documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación", las prima(s) correspondiente(s) al seguro de vida y al seguro de vehículo, respectivamente, contratada(s) por EL BANCO por cuenta del CLIENTE, conforme con la autorización que éste último otorga con la suscripción de presente contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CLIENTE expresamente manifiesta que ha sido informado de la facultad con la que cuenta de contratar directamente el(los) seguro(s) de vida y/o de (los) vehículo(s) con la aseguradora de su elección, y faculta discrecionalmente al BANCO para que tome la(s) póliza(s) de seguro(s) antes mencionada(s) u ordene su contratación cuando no le presente la(s) póliza(s) y su(s) respectivo(s) recibo(s) de pago antes de desembolso del crédito o con antelación de un (1) mes a la fecha de vencimiento cuando se trate de su renovación. **PARÁGRAFO TERCERO:** De la misma forma se de ser solicitada por EL CLIENTE, éste se obliga a pagar al BANCO la suma mensual o periódica que por concepto de seguro de Desempleo o Incapacidad Total Temporal con Anexo de Enfermedades Graves (Seguro de Protección Financiera) se establezca en el documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación", constituyendo como primer beneficiario de dicho seguro al BANCO. **PARÁGRAFO CUARTO:** EL CLIENTE autoriza que se carguen a la obligación y, por lo tanto, se obliga a pagar al BANCO la suma periódica que por concepto de primas de cualquier otro seguro adicional a los anteriores solicite a su favor, incluyendo pero sin limitarse a: Auto Plus Finandina, Seguridad Total Finandina, Doble Vida, Auto Protección. **PARÁGRAFO QUINTO:** EL CLIENTE se obliga a pagar las sumas que por concepto de los seguros anteriormente mencionados acredite haber pagado EL BANCO, hasta la cancelación total de la obligación, en el evento de haberse hecho exigible el crédito por el incumplimiento o mora del CLIENTE, aceptando para el efecto como suficiente prueba los certificados emitidos por el intermediario y/o compañía de seguros respectiva. Así mismo, EL CLIENTE reconoce y acepta que la mora en el pago de las primas genera los efectos establecidos en el artículo 1068 del Código de Comercio respecto a la terminación automática del seguro. **PARÁGRAFO SEXTO:** Las condiciones de la tasa de interés remuneratoria podrán ser modificadas por EL BANCO en beneficio del CLIENTE, cuando previamente al desembolso del crédito EL CLIENTE decida tomar por intermedio del BANCO el Seguro de Vehículo y el Seguro de Desempleo o Incapacidad Total Temporal con Anexo de Enfermedades Graves. Dichas condiciones solo se aplicarán mientras se encuentren vigentes los referidos seguros, por lo que su terminación o no renovación por cualquier causa imputable o no al CLIENTE, ocasionará que se apliquen las condiciones de tasa de interés remuneratoria pactada inicialmente.

Para el caso en particular, la demandante decidió contratar a través de las pólizas colectivas que posee el Banco los seguros de vida, doble vida y vehículo, con una financiación mensual, equivalentes a \$ 162.829. Tal como se evidencia a continuación:

**2. Seguros:** Los seguros contratados junto con la financiación son los siguientes:

Vida: Valor de la Prima \$	24000	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	<input type="checkbox"/> Anual
Doble Vida: Valor de la Prima \$	16250	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	<input type="checkbox"/> Anual
Vehículo: Valor de la Prima \$	77579	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	<input type="checkbox"/> Anual
Protección Financiera: Valor de la Prima \$	NA	<input type="checkbox"/> Mensual	<input type="checkbox"/> Anual
Otro: NA	Valor de la Prima \$ NA	<input type="checkbox"/> Mensual	<input type="checkbox"/> Anual

**AL HECHO CUARTO:** El contrato de crédito de vehículo suscrito por la demandante contiene cláusulas claras, expresas y exigibles. En tal sentido, teniendo en cuenta que lo mencionado se prueba con el documento contentivo del contrato, términos y condiciones, me atengo al contenido literal del mismo y no a las apreciaciones subjetivas que realice el demandante de este.

Resulta relevante en el presente hecho, que la demandante omitió poner de presente al Despacho que dentro de las condiciones contractuales que está enunciando, se encuentra que el crédito de vehículo se pactó como CUOTA FIJA con TASA VARIABLE (IBR +pts N.M.V. que resulten de la diferencia entre la tasa efectiva anual registrada en el documento denominado "Información previa" y la IBR vigente al momento del desembolso). Este hecho resulta sumamente relevante pues esta estipulación contractual que aceptó la señora Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas de manera libre y voluntaria, ha presentado una variación considerable posterior a la declaratoria de emergencia sanitaria del año 2020. Tal como se evidencia en el Indicador bancario de referencia (IBR) adjunto a la presentación contestación de demanda desde el año 2019 a la fecha y la cláusula segunda del contrato de crédito de vehículo que reza lo siguiente:

**SEGUNDA - INTERESES REMUNERATORIOS:** EL CLIENTE reconocerá y pagará al BANCO sobre el saldo insoluto de capital intereses remuneratorios, en los términos y condiciones aprobadas por EL BANCO e informadas y aceptadas por EL CLIENTE a través del documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación". **PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento en el que la tasa de interés remuneratoria aprobada por EL BANCO e informada y aceptada por EL CLIENTE sea variable, dicha variación no se reflejará en el valor de las cuotas convenidas, el cual permanecerá fijo durante todo el plazo del crédito. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La tasa variable estará compuesta por el Indicador Bancario de Referencia **IBR** - Plazo a un mes N.M.V. vigente al momento del desembolso, entendido este indicador como una tasa de interés de referencia de corto plazo para el peso colombiano, que refleja el precio al que los agentes participantes en su esquema de formación están dispuestos a ofrecer o a captar recursos en el mercado monetario, publicada por el Banco de la República, más los puntos N.M.V. que resulten de la diferencia entre la tasa efectiva anual registrada en el documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación" y la IBR vigente al momento del desembolso. En caso de que la IBR se llegare a incrementar durante la vigencia del crédito, EL BANCO recalculará mensualmente los intereses de financiación de acuerdo con dicha variación, y ajustará estas diferencias para acumularlas y reflejarlas en el último instalamento o cuota, o si así lo acuerda EL BANCO y EL CLIENTE, adicionar el plazo en los instalamentos o cuotas que sean necesarias para cancelar los valores de capital e intereses pendientes de pago. Así mismo, en caso de que la IBR disminuya durante la vigencia el crédito, la variación se reflejará en una disminución de los intereses a cargo de EL CLIENTE, lo que podría reducir el plazo o cuotas pactadas ó el valor del último instalamento. **PARÁGRAFO TERCERO:** En el evento en el que la tasa de interés remuneratoria aprobada por EL BANCO e informada y aceptada por EL CLIENTE sea fija, la suma de dinero objeto de financiación devengará durante el plazo pactado intereses a la tasa convenida. **PARÁGRAFO CUARTO:** En caso de que la IBR desaparezca, la tasa de interés variable pactada estará compuesta por el indicador que lo reemplace, más los puntos adicionales pactados.

**A LOS HECHOS QUINTO, SEXTO Y SÉPTIMO:** Al tratarse de diferentes circunstancias de modo, tiempo y lugar, se procederá a contestar cada, de la siguiente forma:

1. La tasa de interés está compuesta por dos indicadores:
  - a. El **SPREAD**, que se constituye del estudio realizado al cliente, en virtud de su perfil de crédito. Este indicador se mantiene fijo durante toda la vigencia del mismo.
  - b. El indicador **IBR**, el cual es estipulado por el Banco de la República y varía de manera semanal, sin embargo, su causación se refleja en la facturación mensual.
2. Para realizar el cálculo de la tasa de interés sobre la cuota mensual a facturarse, el indicador **IBR** se suma al **SPREAD**, sobre el capital adeudado, arrojando el monto a imputarse por este concepto y el saldo restante se distribuye en orden de imputación de pagos, que corresponde a lo contractualmente pactado.

Al respecto del orden de imputación de los valores abonados por el demandante, informamos al despacho que de acuerdo a la amortización del crédito se tiene el siguiente orden:

- 1) Cargos N°3
    - a. Sanción cheque devuelto
    - b. Honorarios de abogado
  - 2) Cargos N°2
    - a. Fracción de Seguros de Vida, doble vida, Vehículo, Cardiff, Soat.
  - 3) Cargos N°1
    - a. Costos por recaudo otras redes
    - b. Gastos de cobranza pre-jurídicos, si los hubiere
  - 4) Interés mora
  - 5) Seguros (de Vida, doble vida, Vehículo, Cardiff)
  - 6) Intereses remuneratorios sobre el saldo insoluto de capital
  - 7) Capital
3. Cuando el IBR varía, el cobro de interés también varía, y se ve reflejado en la amortización del crédito, es decir, en la imputación del pago efectuado de manera mensual, dado que la cuota es fija y esta no sufre modificación durante su desarrollo. Circunstancia particular que se notificó de manera expresa a la demandante

mediante formato de “Información previa – Condiciones de aprobación”, documental que fue firmada y huellada por la señora Gómez Cárdenas en señal de aceptación y entendimiento de su contenido, tal como se evidencia a continuación:

Se firma el presente documento en señal de aceptación el día 26 de mes Junio del año 2019 en la ciudad de Bucaramanga

<b>DEUDOR/LOCATARIO</b> Nombre o Razón Social <u>Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas</u> Identificación (C.C., C.E., NIT) <u>8898652505</u> Nombre del Representante Legal o Apoderado <u>IBR No 102C-03 Tervenella</u> Dirección y Teléfono <u>11284 OB No 102C-03 Tervenella</u> Huella y Firma <u>3495361814</u>	<b>DEUDOR/LOCATARIO</b> Nombre o Razón Social _____ Identificación (C.C., C.E., NIT) _____ Nombre del Representante Legal o Apoderado _____ Dirección y Teléfono _____ Huella y Firma _____
<b>AVALISTA/DEUDOR SOLIDARIO</b> Nombre o Razón Social _____ Identificación (C.C., C.E., NIT) _____ Nombre del Representante Legal o Apoderado _____ Dirección y Teléfono _____ Huella y Firma _____	<b>AVALISTA/DEUDOR SOLIDARIO</b> Nombre o Razón Social _____ Identificación (C.C., C.E., NIT) _____ Nombre del Representante Legal o Apoderado _____ Dirección y Teléfono _____ Huella y Firma _____

Dicha lista es el resultado de sumarle a la IBR vigente al momento del desembolso los puntos nominales más servicio requeridos para obtener la tasa expresada anteriormente. El precio de la financiación podrá aumentarse o disminuirse de acuerdo con la variación de la IBR, siendo que la cuota o cargo siempre será superior a la fecha de pago de cada cuota y siempre será superior al monto de lo que se haya hecho el desembolso, según la periodicidad de las cuotas, sin interrupción y hasta la cancelación total de la financiación, salvo que conforme al numeral 3 de este documento, se haya trasladado la fecha de pago de la financiación a los primeros días de cada período o a la fecha solicitada por el DEUDOR/LOCATARIO.

**64743**

- Para el caso en particular la variación de la tasa desde la fecha de desembolso del producto, esto es, a 11 de julio de 2019 a hoy 26 de julio de 2023, a presentado la siguiente variación:

				INICIAL	NOMINAL	EA
EA	44,04%	TASA USUARA MAXIMA		2019 NVM INICIAL	2,10% EQUIVALENTE	28,33%
NOMINAL	37,05%	NO PASAMOS USUARA	DATOS DE DESEMBOLO	FIJA	SPRED NOMINAL	21,09%
				VARIABLE	IBR	4,11%
						25,20%
				IBR HOY	12,34%	33,43%
			TASA A HOY	2023 n.m.v.	2,79%	39,05%

En virtud de lo anterior, se evidencia claramente que efectuando un comparativo entre la tasa aplicada a la fecha por el Banco Finandina al crédito en comento versus la establecida como usura por la SFC y el BR, esta entidad financiera cumple a cabalidad con menos del tope establecido para tal fin.

Como prueba de lo manifestado, allegamos a su despacho liquidación detallada de los intereses desde la fecha de apertura del producto a junio de 2023.

- Aunado a lo anterior, ponemos en conocimiento de su despacho circunstancias que han afectado la amortización normal del crédito, y que la demandante omite señalar, como lo son:
  - La señora Gómez, incurrió en mora de forma constante durante la ejecución del crédito, debido a que no generaba los pagos dentro del corte determinado y al efectuarlos los realizaba por un valor inferior a la cuota estipulada para tal fin,



motivo por el cual, el abono a capital mes a mes no fue significativo, tal y como se evidencia en detalle en el histórico de pagos adjunto. Por lo anterior, los valores cancelados, no alcanzaba a cancelar la totalidad de las cuotas pactadas durante el periodo comprendido de la fecha de corte a la fecha de pago, causando que la obligación continuara generando intereses corrientes, moratorios y valor de seguros, de tal forma que el valor por ella consignado de manera extemporánea operaba como cascada de pagos realizándose primero la aplicación a estos conceptos y finalmente al saldo de capital vigente.

- b. Con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y conforme a las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia; atendimos las solicitudes que expresamente nos realizó el demandante mediante llamadas, cuyo registro de voz reposa en las grabaciones que autorizó efectuar, correos electrónicos y mensajes de texto SMS, manifestando de manera expresa su aceptación; obteniendo como consecuencia, la aplicación de los siguientes alivios a la obligación No. 1140118529:



NOMBRE	CC	OBL
INGRID TATIANA GOMEZ CARDENAS	1098652505	1140118529
ALIVIO	FECHA	OBSERVACIÓN
POLITICA 5	13/04/2020	CLIENTE ACEPTÓ POLITICA 5 EN EL MES DE ABRIL RETOMANDO PAGOS EN JUNIO MENSAJE ENVIADO POR SMS
FORTALEZA	24/06/2020	CLIENTE ACEPTÓ PLAN FORTALEZA EN EL MES DE JUNIO RETOMANDO PAGOS EN JULIO ACEPTO BAJO ASESOR ID 1593015334.580983
PLAN 3+	10/09/2020	CLIENTE ACEPTÓ PLAN 3+ EN EL MES DE SEPTIEMBRE RETOMANDO PAGOS EN DICIEMBRE ACEPTO BAJO ASESOR ID 3-1599772325.768413
FINANCIACION SEGUROS	09/11/2020	CLIENTE ACEPTÓ FINANCIACION SEGUROS EN EL MES DE NOVIEMBR A 12 MESES RETOMANDO PAGOS EN DICIEMBRE ACEPTO BAJO ASESOR ID 3-1604951362.1863696
CUOTA MINIMA	06/02/2021	CLIENTE ACEPTÓ CUOTA MINIMA EN EL MES DE FEBRERO RETOMANDO PAGOS EN AGOSTO ACEPTO BAJO ASESOR ID:2-1612627581.1099182
PRORROGA	24/08/2021	CLIENTE ACEPTÓ PRORROGA EN EL MES DE AGOSTO RETOMANDO PAGOS EN OCTUBRE ACEPTO BAJO ASESOR ID 3-1629813963.795118
CUOTA MINIMA	19/10/2022	CLIENTE ACEPTÓ CUOTA MINIMA EN EL MES DE OCTUBRE RETOMANDO PAGOS EN NOVIEMBRE MENSAJE ENVIADO POR SMS
PLAN PERMANECE	18/05/2023	CLIENTE ACEPTÓ PLAN PERMANECE EN EL MES DE MAYO RETOMANDO PAGOS EN JUNIO ACEPTO BAJO ASESOR ID 1-1684423711.1532911

Es importante se tenga en cuenta por el despacho que el Banco Finandina explicó en que consistió cada alivio otorgado por el Banco, indicando que cada uno de ellos tenían como objetivo darle el tiempo necesario, para que una vez se restablecieran las actividades económicas, pudiera normalizar el flujo de efectivo y mantener un buen historial de pagos. En ese sentido, los pagarés, garantías prendarias y mobiliarias e instrumentos que garantizan las obligaciones que se estaban prorrogando, modificando o ampliando en su plazo, continuarían vigentes y amparando dichas obligaciones, sin que ello configure novación de las obligaciones.

Respecto al cobro de interés corrientes durante los meses de periodos de gracia aplicados al crédito, no se debía realizar ningún pago, no obstante, los intereses que no fueron cobrados durante este periodo, se cobrarían en las próximas cuotas

después de las prórrogas, junto con el valor correspondiente a los seguros que no se cobraron en este periodo, es por tanto, que las primeras cuotas amortizarán los intereses corrientes causados y no pagos en este plazo, esto no implicará de ninguna forma capitalización de intereses o de los cargos por seguros. Información que se brindó de manera clara y precisa al demandante, indicándole que el detalle discriminado a través del extracto mensual de su producto.

## PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Manifiesto que, en ejercicio del derecho de contradicción, **ME OPONGO a la totalidad de las pretensiones incoadas por la actora:**

- Toda vez que no existió cobro de interés superior al legalmente permitido, tal como quedo evidenciado en la liquidación de intereses allegada a su despacho y lo esbozado a lo largo de la contestación de la demanda.
- Constituiría un enriquecimiento si justa causa a favor de la actora.
- No hay lugar a sanción imputable al Banco, pues no se incurrió en el cobro de interés superior al legalmente permitido.

## EXCEPCIONES

### **A) FALTA DE CAUSA PARA FORMULAR LA PRESENTE ACCIÓN.**

Tal como se ha manifestado a lo largo de la presente contestación, el Banco Finandina S.A. BIC ha actuado conforme a la ley y de acuerdo con las condiciones pactadas en el documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación", suscrito por el demandante, donde se estableció lo siguiente:

**SEGUNDA - INTERESES REMUNERATORIOS:** EL CLIENTE reconocerá y pagará al BANCO sobre el saldo insoluto de capital intereses remuneratorios, en los términos y condiciones aprobadas por EL BANCO e informadas y aceptadas por EL CLIENTE a través del documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación". **PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento en el que la tasa de interés remuneratoria aprobada por EL BANCO e informada y aceptada por EL CLIENTE sea variable, dicha variación no se reflejará en el valor de las cuotas convenidas, el cual permanecerá fijo durante todo el plazo del crédito. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La tasa variable estará compuesta por el Indicador Bancario de Referencia IBR - Plazo a un mes N.M.V. vigente al momento del desembolso, entendido este indicador como una tasa de interés de referencia de corto plazo para el peso colombiano, que refleja el precio al que los agentes participantes en su esquema de formación están dispuestos a ofrecer o a captar recursos en el mercado monetario, publicada por el Banco de la República, más los puntos N.M.V. que resulten de la diferencia entre la tasa efectiva anual registrada en el documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación Financiación" y la IBR vigente al momento del desembolso. En caso de que la IBR se llegare a incrementar durante la vigencia del crédito, EL BANCO recalculará mensualmente los intereses de financiación de acuerdo con dicha variación, y ajustará estas diferencias para acumularlas y reflejarlas en el último instalamento o cuota, o si así lo acuerda EL BANCO y EL CLIENTE, adicionar el plazo en los instalamentos o cuotas que sean necesarias para cancelar los valores de capital e intereses pendientes de pago. Así mismo, en caso de que la IBR disminuya durante la vigencia el crédito, la variación se reflejará en una disminución de los intereses a cargo de EL CLIENTE, lo que podría reducir el plazo o cuotas pactadas o el valor del último instalamento. **PARÁGRAFO TERCERO:** En el evento en el que la tasa de interés remuneratoria aprobada por EL BANCO e informada y aceptada por EL CLIENTE sea fija, la suma de dinero objeto de financiación devengará durante el plazo pactado intereses a la tasa convenida. **PARÁGRAFO CUARTO:** En caso de que la IBR desaparezca, la tasa de interés variable pactada estará compuesta por el indicador que lo reemplace, más los puntos adicionales pactados.

Así como del "Contrato de crédito de vehículo-operación No. 1140118529, suscrito por la demandante, no desconociendo ningún derecho del demandante en su condición de consumidora financiera, donde se estableció lo siguiente:

**INFORMACIÓN PREVIA - Condiciones de Aprobación**  
**Financiación Plan tradicional**  
Operación No. \_\_\_\_\_

A continuación se describen los términos y condiciones particulares que regirán el Contrato de Financiación de Vehículo celebrado entre el **BANCO FINANINDINA S.A.** (en adelante EL BANCO) y el **DEUDOR** o **LOCATARIO**, según sea el caso.

**Características de la Financiación**

**1.1. Modalidad, Monto y Plazo**  
Modalidad de la financiación:  Leasing Financiero  Crédito  
Valor desembolsado \$ 15'000'000.  
Plazo Total (meses): 60.

**1.2. Tasa de interés o Costo Financiero**  
 Fija NA % N.M.V., equivalente a NA % E.A.  
 Variable: 2,70 % N.M.V. equivalente a 26,243 % E.A.

**1.3. Cuotas o cánones ordinarios pactados**  
Número de cuotas o cánones ordinarios: 60 Valor de cada cuota ordinaria / canon ordinario?: \$ 736.717

**1.4 Valor residual o valor de opción de adquisición pactado (leasing o crédito)**  
Valor: \$ NA, exigible junto con la última cuota o canon de la operación de financiamiento.

**2. Seguros:** Los seguros contratados junto con la financiación son los siguientes:  
Vida: Valor de la Prima \$ 24000  Mensual  Anual  
Doble Vida: Valor de la Prima \$ 10250  Mensual  Anual  
Vehículo: Valor de la Prima \$ 117374  Mensual  Anual  
Protección Financiera: Valor de la Prima \$ NA  Mensual  Anual  
Otro: NA Valor de la Prima \$ NA  Mensual  Anual

Así mismo, es importante reiterar que el Banco Finandina S.A. BIC aplicó en debida forma la tasa de interés cobrada y los pagos efectuados por la señora Gómez a la operación de crédito No. 1140118529, en ningún momento existió información errónea o cobros diferentes a los pactados en el documento denominado "INFORMACIÓN PREVIA-Condiciones de Aprobación Financiación" de la obligación o los alivios expresamente aceptados, así como del Contrato de crédito de vehículo-operación, suscritos por la demandante, por lo cual no existe un fundamento legal ni fáctico para la formulación de la presente acción jurisdiccional.

## **B) LEGITIMIDAD DEL COBRO POR PARTE DEL BANCO, ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA DE LA SEÑORA GÓMEZ.**

A pesar de lo pretendido por el demandante en la presente demanda, se encuentra que en el Contrato de crédito de vehículo No. 1140118529, la obligación de pago se encuentra vigente y es plenamente exigible, por lo tanto, el Banco durante la vigencia de la obligación ha hecho un ejercicio legítimo y acorde a derecho respecto de la exigibilidad de las obligaciones incluidas en el mismo.

Adicionalmente, es procedente indicar que, de atenderse las pretensiones de la actora en la demanda, se estaría permitiendo el **ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA** a favor de la demandante, por cuanto existen unos valores que debe continuar pagando al Banco, por lo tanto, no es admisible que la aquí demandante pretenda que el Banco realice ajustes de dinero por concepto de abono a capital que no corresponden, sobre una obligación

en la cual mi representada tiene pleno derecho para exigir y perseguir su pago en caso de un eventual incumplimiento en los términos que fueron convenidos.

No sobra aclarar, que la señora Gómez, como deudora de la obligación, se encuentra obligado a los pagos del valor adeudado por concepto del crédito y seguros, motivo por el cual ahora la parte actora no puede pretender que el Banco realice ajustes o correcciones de cuotas de la obligación adquirida con esta entidad bancaria.

En consideración a lo expuesto en el acápite de hechos y fundamentos de derecho, solicitamos que la presente acción de protección al consumidor financiero sea despachada desfavorablemente a la accionante, por cuanto no se ha vulnerado ninguno de los derechos como consumidora o usuaria financiera invocados por la señora Gómez.

### **C) INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE LA CONSUMIDORA POR PARTE DE LA SEÑORA GÓMEZ.**

De acuerdo con los lineamientos de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014, si bien los consumidores gozan de derechos específicamente enunciados por la ley, también se han establecido deberes específicos a saber: “Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación” y “Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.”, obligaciones que no han sido cumplidas por la aquí demandante tal como se ha manifestado a lo largo de la presente contestación, puesto que tal como se enunció con respecto a los hechos, la misma ha interpuesto la presente demanda enunciando la falta de información de las condiciones aplicables al crédito, sin embargo en contradicción a lo expuesto por él, constan los documentos aceptados con firma y huella de la señora Gómez en señal de conocimiento, razón por la cual no podría ser argumentada la falta de información de la modalidad del crédito, y por el contrario se evidencia que no están siendo ejecutados sus deberes como consumidor.

### **D) LEGITIMIDAD DEL COBRO POR PARTE DEL BANCO FINANDINA A LA SEÑORA GÓMEZ.**

Contrario a lo pretendido por la Señora Gómez, y tal como se ha manifestado a lo largo de la presente contestación, los cobros realizados por el Banco a la demandante corresponden al normal desarrollo del contrato de crédito de vehículo celebrado.

### **E) EXISTENCIA DE UNA DEBIDA DILIGENCIA POR PARTE DEL BANCO EN EL OFRECIMIENTO DE SUS PRODUCTOS O EN LA PRESTACIÓN DE SU SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Al respecto, es necesario recordar que uno de los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores y las entidades se encuentra en el literal a) del artículo 3º de la ley 1328 de 2009, el cual dispone:

*“...a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus*

*productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.*

*En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros..."*

En este orden de ideas, se logró demostrar que el Banco a través de toda la gestión telefónica de cobranzas y comunicaciones dirigidas a la cliente, actuó con debida diligencia en el ofrecimiento del alivio financiero otorgado al cliente de conformidad con lo preceptuado en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, razón por la cual el Banco ha adoptado todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este postulado en la prestación del servicio.

#### **F) CUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS PREVISTAS EN LAS CIRCULARES EXTERNAS 007, 014 Y 022 DE 2020 Y LA BÚSQUEDA DE PROPENDER UN BENEFICIO O ALIVIO PARA EL DEMANDANTE:**

Mediante las circulares externas 007, 014 y 022 de 2020, expedidas con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, decretada mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Financiera de Colombia, impartió instrucciones para mitigar los efectos derivados de la coyuntura en materia crediticia y la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito.

De acuerdo a las referidas disposiciones, el Banco posee la potestad para determinar a qué deudores o segmentos ofrece las medidas previstas en las mismas, teniendo en consideración, entre otros aspectos, la existencia de una afectación en sus flujos de caja, razón por la cual el Banco en estricto cumplimiento de la norma en mención estableció una serie de políticas e instrucciones relacionados con la aplicación de tales alivios.

En el presente caso, se trató de un producto denominado operación de crédito, el cual dentro de las políticas implementadas por el Banco en virtud de buscar y/o propender un beneficio o alivio para sus clientes, aplico los siguientes alivios financieros:



NOMBRE	CC	OBL
INGRID TATIANA GOMEZ CARDENAS	1098652505	1140118529
ALIVIO	FECHA	OBSERVACIÓN
POLITICA 5	13/04/2020	CLIENTE ACEPTÓ POLITICA 5 EN EL MES DE ABRIL RETOMANDO PAGOS EN JUNIO MENSAJE ENVIADO POR SMS
FORTALEZA	24/06/2020	CLIENTE ACEPTÓ PLAN FORTALEZA EN EL MES DE JUNIO RETOMANDO PAGOS EN JULIO ACEPTO BAJO ASESOR ID 1593015334.580983
PLAN 3+	10/09/2020	CLIENTE ACEPTÓ PLAN 3+ EN EL MES DE SEPTIEMBRE RETOMANDO PAGOS EN DICIEMBRE ACEPTO BAJO ASESOR ID 3-1599772325.768413
FINANCIACION SEGUROS	09/11/2020	CLIENTE ACEPTÓ FINANCIACION SEGUROS EN EL MES DE NOVIEMBR A 12 MESES RETOMANDO PAGOS EN DICIEMBRE ACEPTO BAJO ASESOR ID 3-1604951362.1863696
CUOTA MINIMA	06/02/2021	CLIENTE ACEPTÓ CUOTA MINIMA EN EL MES DE FEBRERO RETOMANDO PAGOS EN AGOSTO ACEPTO BAJO ASESOR ID:2-1612627581.1099182
PRORROGA	24/08/2021	CLIENTE ACEPTÓ PRORROGA EN EL MES DE AGOSTO RETOMANDO PAGOS EN OCTUBRE ACEPTO BAJO ASESOR ID 3-1629813963.795118
CUOTA MINIMA	19/10/2022	CLIENTE ACEPTÓ CUOTA MINIMA EN EL MES DE OCTUBRE RETOMANDO PAGOS EN NOVIEMBRE MENSAJE ENVIADO POR SMS
PLAN PERMANECE	18/05/2023	CLIENTE ACEPTÓ PLAN PERMANECE EN EL MES DE MAYO RETOMANDO PAGOS EN JUNIO ACEPTO BAJO ASESOR ID 1-1684423711.1532911

Cabe aclarar que los alivios financieros señalados con anterioridad, no contemplan periodo muerto de intereses es por esta razón que una vez terminada la prorroga se abonara a los intereses adeudados hasta que su crédito se normalice y este empiece amortizar a capital.

Lo anterior, en busca de brindar un benefició al cliente en su condición de consumidor financiero. Al respecto, llama la atención que si bien es cierto las entidades bancarias deben cumplir con unos elementos mínimos en cuanto a las modificaciones de las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada a los consumidores financieros, el Banco no se encuentra en la obligación de acceder a lo que pretenda un cliente si la petición que realiza el actor no se encuentra determinada en las políticas establecidas en el Banco para brindar a todos sus clientes.

Ahora bien, téngase en cuenta por el Despacho que esta entidad bancaria ha informado en debida forma al actor de las condiciones de alivio financiero establecidas por el banco a través de los diferentes medios que tiene para ello, se explicó de manera clara las condiciones en las que quedaría el producto antes señalado, conservando el soporte de la gestión realizada en donde se informó al cliente de las medidas disponibles, gestión que se adjunta como soporte en la presente contestación de demanda. En consideración a lo expuesto en el acápite de hechos y fundamentos de derecho, solicitamos que la presente acción de protección al consumidor financiero sea despachada desfavorablemente al accionante, por cuanto no se ha vulnerado ninguno de los derechos como consumidor o usuario financiero invocados por la parte demandante.

#### **G.EXCEPCIÓN INNOMINADA O GENÉRICA**

Con fundamento en el artículo 282 del Código General del Proceso, solicito se declare toda excepción de fondo que en el transcurso del debate procesal sea probada y evidenciada.

#### **CONDENA**

Que de conformidad con el artículo 365 del Código General del Proceso se condene en costas y gastos a la señora Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas, demandante dentro del proceso de la referencia.

#### **PRUEBAS**

Anexamos a la contestación los siguientes documentos, los cuales solicitamos sean tenidos como prueba documental dentro de la presente actuación:

a) **DOCUMENTALES**, las señaladas como prueba a lo largo de la contestación de la demanda.

b) **INTERROGATORIO DE PARTE:**

Sírvase decretar el interrogatorio de parte a la señora Ingrid Tatiana Gómez Cárdenas con el fin de interrogarlo sobre la relación contractual, de conformidad con el formulario de vinculación celebrado con mi poderdante.

c) **TESTIMONIAL:**

Solicito al Señor Juez, DECRETE el testimonio de Carol Julieth Castano Ocampo ejecutiva de Cobranzas del Banco Finandina S.A., mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No.1090377376, a fin que ilustre al despacho sobre los aspectos de hecho que rodearon el ofrecimiento del producto, calculo de la tasa, los alivios financieros y aplicación de las condiciones del mismo, quien podrá ser notificada en el correo electrónico carol.castano@bancofinandina.com.

### **ANEXOS**

Anexo a la presente contestación los siguientes documentos:

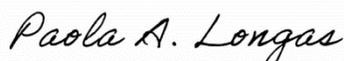
1. Copia simple del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Copia simple del poder especial, amplio y suficiente otorgado al suscrito por Beatriz Eugenia Cano Rodríguez, en su calidad de Primer suplente del gerente general de Banco Finandina SA BIC del Banco Finandina S.A.
3. Copia simple del certificado de vigencia del poder especial, amplio y suficiente otorgado al (la) suscrito(a) por Beatriz Eugenia Cano Rodríguez, en su calidad de Primer suplente del gerente general del Banco Finandina S.A. BIC.
4. Copia simple de la tarjeta profesional de abogado del aquí suscrito.
5. Los documentos enunciados en el acápite de pruebas.

### **NOTIFICACIONES**

Cualquier notificación relativa al presente asunto será recibida en el kilómetro 17 Carretera Central del Norte, vía Chía, Jurisdicción del Municipio de Chía y en el correo electrónico corporativo [notificacionesjudiciales@bancofinandina.com](mailto:notificacionesjudiciales@bancofinandina.com) o en el teléfono 6511919, extensión 1305.

En espera de que las anteriores sean de recibo ante su Despacho.

Atentamente,



**PAOLA ANDREA LONGAS PERDOMO**

C.C. No. 1.072.639.149 de Chía Cundinamarca

T.P. No. 240.210 del C.S. de la J.