

Bogotá D.C., 10 de agosto de 2023

Señor
EDGAR MAURICIO CAMARGO HERNÁNDEZ
edmaca1954@hotmail.com
Carrera 7 No. 47 - 26, Apto. 202
Portal de las Auroras
Barrio JJ Camacho
Tunja -Boyacá.

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN

Respetado Señor Camargo:

Nos referimos al derecho de petición radicado por usted ante nuestra Entidad, mediante el cual en calidad de apoderado del señor JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA, remite al Banco una propuesta de pago para la cancelación total del crédito que su poderdante ostenta con nuestra Entidad, teniendo en cuenta las razones expuestas en su comunicación.

Sobre el particular, nos permitimos reiterar información suministrada por el Banco a través de la comunicación emitida el día 26 de julio de 2023, **Anexo 1**, la cual fue enviada a su correo electrónico edmaca1954@hotmail.com, **Anexo 2**, y a la dirección de residencia Carrera 7 No. 47 - 26, Apto. 202 Portal de las Auroras Barrio JJ Camacho -Tunja - Boyacá, donde le indicamos las condiciones financieras del crédito No. 105110428 adquirido por su representado, así como los ajustes operativos efectuados, el estado actual del mismo y el saldo que presentaba a la fecha de la emisión de la comunicación en referencia.

No obstante a lo anterior y de acuerdo con lo manifestado en su comunicación, precisamos que para la cancelación de un crédito según la proyección de pagos inicialmente pactada, se requiere que los mismos se realicen en las fechas y por las cuantías previstas, de lo contrario las condiciones financieras podrán verse modificadas, tal como sucedió para el caso en particular, según se explica a continuación:

Tal como se observa en el histórico de pagos adjunto, **Anexo 3**, para la obligación a cargo del señor Lasprilla no se recibieron pagos en las fechas previstas ni por los valores acordados, situación que ocasionó vencimiento en el citado crédito, así las cosas al no recibirse los pagos pactados sobre el crédito en las fechas indicadas, el mismo fue ajustado operativamente, proceso que consistió en dejarlo al día otorgándole un plazo adicional, recogiendo los valores faltantes de pago, esto con el fin evitar mayores perjuicios por generación de intereses moratorios, acciones judiciales o de cobro y reportes con calificación de mayor riesgo que se pudieran generar ante las Centrales de Información Financiera.

Anotamos, que el incumplimiento en el pago de las cuotas en las fechas establecidas ocasionó el cobro de valores adicionales, situación que modificó las condiciones financieras inicialmente pactadas del crédito como se mencionó anteriormente.

A continuación, detallamos las condiciones financieras que presenta el prenombrado con ocasión al último ajuste operativo realizado:

CONDICIONES AJUSTE OPERATIVO	
No. de ajuste	106048252
Fecha de ajuste	30/04/2019
Valor	\$17.837.726,24
Plazo	239 meses
Valor cuota	\$316.226,00
Fecha primer pago	10/06/2019
Fecha último pago	10/04/2039

Vale la pena aclarar, que los rubros que conforman las cuotas de la obligación (seguros, intereses, capital, etc.), se aplican en el orden de prioridad establecido en el artículo 1653 del Código Civil, y que de manera general se informa en nuestra “*Guía del Consumidor Financiero*” - “Aplicación de pagos” -, **Anexo 4**. Este orden de prioridad establece que el capital adeudado es el último rubro en ser cubierto, después de cancelar todos los intereses y seguros que se hayan liquidado sobre el mismo hasta ese momento, motivo por el cual al inicio del crédito son mayores los valores abonados a intereses, los cuales van disminuyendo de manera progresiva hasta completar el plazo pactado.

Ahora bien, en cuanto a la propuesta de pago indicada por el señor Lasprilla por valor de \$12.000.000,00, confirmamos que la misma no fue considerada viable por cuanto nuestra Entidad no maneja la política de descuentos, precisando que la citada obligación con ocasión al ajuste operativo a la fecha se encuentra vigente y al día en pagos, presentando un saldo a la fecha por valor de \$17.398.178,24.

Por lo expuesto, le confirmamos que el Banco no ha realizado el cobro de valores que no hubiesen sido autorizados por su representado, estando cada uno de los cobros efectuados justificados y ajustados al marco legal.

Cordialmente,



GERENCIA CANALES DE ATENCIÓN

Miguel T.

Bogotá D.C., julio 26 de 2023

Señor

EDGAR MAURICIO CAMARGO HERNANDEZ

edmaca1954@hotmail.com

Carrera 7 No. 47 - 26 Apto 202 Portal de las Auroras

Barrio JJ Camacho

Tunja - Boyacá

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN

Respetado Señor Camargo:

Nos referimos al Derecho de Petición radicado por usted a través de nuestra Oficina Centro Histórico en la ciudad de Tunja, mediante el cual en calidad de apoderado del señor **JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**, solicita información sobre las condiciones financieras que presenta a la fecha la obligación No. 106048252 (105441127, 105110428), a cargo del señor Lasprilla con nuestra Entidad, teniendo en cuenta las razones manifestadas en su comunicación.

Sobre el particular, nos permitimos informarle que el señor Lasprilla se vinculó con nuestra Entidad a través de la obligación No. 105110428, la cual fue desembolsada el 27 de noviembre de 2017, por un monto de \$13'347.500,24, a un plazo de 108 meses, con cuotas fijas mensuales por valor de \$316.226,00 cada una, con primera fecha de pago el 10 de abril del año 2018 y así sucesivamente hasta dar cumplimiento al plan de pagos previsto.

Así las cosas, es necesario manifestar que, para la cancelación de un crédito según la proyección de pagos inicialmente pactada, se requiere que los mismos se realicen en las fechas y por los valores acordados, de lo contrario ocasiona el cobro de valores adicionales y las condiciones financieras podrían verse modificadas, situación que sucedió para el caso en particular y según se explica a continuación:

Tal como se observa en el histórico de pagos adjunto, **Anexo No. 1**, para esta obligación no se recibieron pagos en las fechas inicialmente acordadas ni por los valores previstos, razón por la cual la obligación presento mora y fue necesario realizar un ajuste operativo.

Dicho proceso consistió en otorgarle un plazo adicional para evitar mayores perjuicios por generación de intereses moratorios, acciones judiciales o de cobro y reportes con calificación de mayor riesgo que se pudieran generar ante las Centrales de Información Financiera, siendo importante mencionar que el proceso y las condiciones de desembolso del crédito solicitado por el cliente, se encuentran contenidas en el **"REGLAMENTO CRÉDITO DE LIBRANZA"**, **Anexo No.2**.

En dicho documento adicionalmente está incluido el proceso y las modificaciones que se llevan a cabo al incurrir en mora y el mismo fue puesto en conocimiento del cliente al momento de realizar su solicitud de crédito, no obstante adicionalmente se encuentra publicado y puede ser consultado a través de nuestra página www.gnbsudameris.com.co el cual transcribe:

“1.5.1. Ajuste Operativo. Es el proceso efectuado a operaciones que presentan vencimiento en el pago de las cuotas, las cuales no fueron descontadas por nómina ni pagadas por el CLIENTE y consiste en ampliar el plazo de la obligación para atender el saldo total de la misma de acuerdo con la capacidad de pago del CLIENTE en su nómina, manteniendo la tasa inicialmente pactada”.

Teniendo en cuenta lo anterior, le aclaramos que en consideración a la mora presentada para la obligación No. 105110428, el Banco realizó la gestión de notificación, para lo cual se remitieron comunicaciones a la dirección notificada por el señor Lasprilla en los documentos suscritos para la aprobación del crédito las cuales nos permitimos adjuntar mediante **Anexo No. 3 al 6**, así como los respectivos acuses de recibidas para su respectiva validación.

Dicha gestión de cobro se realiza en virtud de las políticas descritas en el documento “POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PERSONA NATURAL” la cual se encuentra disponible a través de nuestra página web www.gnbsudameris.com.co/personas/financiacion/procesos-de-cobranzas-y-sus-costos.

Ahora bien, con ocasión a la mora presentada para el crédito, le informamos que la obligación No. 105110428, a nombre del señor Lasprilla, fue ajustada finalmente bajo las siguientes condiciones financieras las cuales relacionamos a continuación:

CONDICIONES FINANCIERAS	
No. de operación	106048252
Fecha de ajuste operativo	30/04/2019
Valor	\$17'837.726,24
Plazo	239 meses
Valor cuota	\$316.226,00
Fecha primer vencimiento	10/06/2019

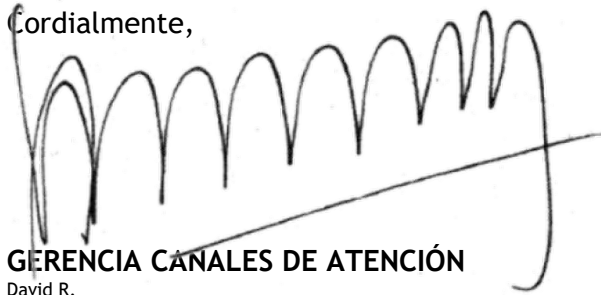
Vale la pena aclarar, que si bien es cierto que la modalidad de libranza es en esencia una alternativa de pago para el titular orientada al descuento por nómina, la atención al pago de las cuotas es responsabilidad del titular del crédito por su calidad de deudor de la obligación, estando en todo caso obligado a efectuar el pago oportuno de las mismas a través de los canales que dispone nuestra entidad, en el evento en que no opere el descuento por nómina o no sea trasladada la totalidad de los recursos al Banco.

Es importante aclarar que todos los pagos reportados por la pagaduría del señor Lasprilla COLPENSIONES, se encuentran aplicados y contabilizados en su obligación, sin embargo, los mismos no cubren la totalidad de los valores adeudados a nuestra Entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, le aclaramos que, a la fecha la obligación No. 106048252 (105441127, 105110428) se encuentra vigente y al día en sus pagos presentando un saldo pendiente por cancelar por valor de \$17'398.178,24, el cual incluye capital, intereses corrientes y seguro, adjuntamos mediante **Anexo No. 7**, tabla de amortización en la cual se detallan las condiciones financieras que presenta la misma para su respectiva validación, control y seguimiento.

Finalmente, nos permitimos informarle que el Banco no ha realizado el cobro de valores que no hubiesen sido autorizados por el señor Lasprilla, estando cada uno de ellos plenamente justificados y ajustados al marco legal, según las condiciones previstas en los documentos suscritos para la aprobación del crédito, motivo por el cual no evidenciamos inconsistencia alguna relacionada con el saldo adeudado a la fecha con nuestra Entidad.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

GERENCIA CANALES DE ATENCIÓN
David R.

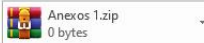


miércoles 26/07/2023 3:34 p. m.

respuesta_pqrs

COMUNICACIONES BANCO GNB SUDAMERIS 18259

Para edmaca1954@hotmail.com



Apreciado(a) Cliente:



En el archivo adjunto encontrará la respuesta a su solicitud, la cual ha sido enviada de forma cifrada.

Para consultarla siga estos pasos:



1 Para abrir el archivo es necesario tener instalado *Adobe Reader.



2 Haga clic sobre el archivo anexo.



3 Digite su número de identificación.

*Si no cuenta con esta aplicación, puede descargarla desde el sitio web de Adobe: www.adobe.com



Para mayor información comuníquese con nuestras Líneas de Atención al Cliente

Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto

Bogotá: (57) 601 307 7707
Otras Ciudades: 018000 910499 - 018000 910660
Horarios de atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados, domingos y festivos: 8:00 a.m.

Línea de Atención al Cliente GNB Premier
(Exclusiva para clientes GNB Premier)

Bogotá: (57) 601 3361500
Otras Ciudades: 018000 512236
Horarios de atención: Lunes a viernes

Línea Telelibranza

Bogotá: (57) 601 739 99 59
Otras Ciudades: 01 8000 112914
Horarios de atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. - Sábados 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



HISTÓRICO DE PAGOS CRÉDITO DE LIBRANZA

Ciudad y Fecha Bogotá D.C., 10 de agosto de 2023

Valor Desembolso \$ 13.347.500,24

Cliente JESUS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA

Detalle de Abonos								
Numero de Obligación	Fecha Abono	Saldo a capital	Capital	Intereses	Intereses de mora	Honorarios	Seguro de vida	Total Abonos
Desembolso	27/11/2017	\$ 13.347.500,24						
105110428		\$ 13.347.500,24	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Ajuste operativo	29/05/2018	\$ 14.925.622,24						
105441127	3/04/2019	\$ 14.925.622,24	\$ 0,00	\$ 299.808,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 16.418,00	\$ 316.226,00
Ajuste operativo	30/04/2019	\$ 17.837.726,24						
106048252	2/05/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	4/06/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/07/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	1/08/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	3/09/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	1/10/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	1/11/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	4/12/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	27/12/2019	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	5/02/2020	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	5/03/2020	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/04/2020	\$ 17.837.726,24	\$ 0,00	\$ 294.821,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	4/05/2020	\$ 17.830.253,24	\$ 7.473,00	\$ 287.348,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/06/2020	\$ 17.822.202,24	\$ 8.051,00	\$ 286.770,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/07/2020	\$ 17.814.021,24	\$ 8.181,00	\$ 286.640,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	4/08/2020	\$ 17.805.709,24	\$ 8.312,00	\$ 286.509,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/09/2020	\$ 17.797.263,24	\$ 8.446,00	\$ 286.375,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/10/2020	\$ 17.788.681,24	\$ 8.582,00	\$ 286.239,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	4/11/2020	\$ 17.779.961,24	\$ 8.720,00	\$ 286.101,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	3/12/2020	\$ 17.771.101,24	\$ 8.860,00	\$ 285.961,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	29/12/2020	\$ 17.762.099,24	\$ 9.002,00	\$ 285.819,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/02/2021	\$ 17.752.952,24	\$ 9.147,00	\$ 285.674,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	3/03/2021	\$ 17.743.658,24	\$ 9.294,00	\$ 285.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	7/04/2021	\$ 17.734.214,24	\$ 9.444,00	\$ 285.377,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	6/05/2021	\$ 17.724.618,24	\$ 9.596,00	\$ 285.225,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/06/2021	\$ 17.714.868,24	\$ 9.750,00	\$ 285.071,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/07/2021	\$ 17.704.961,24	\$ 9.907,00	\$ 284.914,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	3/08/2021	\$ 17.694.895,24	\$ 10.066,00	\$ 284.755,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	3/09/2021	\$ 17.684.667,24	\$ 10.228,00	\$ 284.593,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	5/10/2021	\$ 17.674.274,24	\$ 10.393,00	\$ 284.428,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	3/11/2021	\$ 17.663.714,24	\$ 10.560,00	\$ 284.261,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	2/12/2021	\$ 17.652.984,24	\$ 10.730,00	\$ 284.091,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	28/12/2021	\$ 17.642.082,24	\$ 10.902,00	\$ 283.919,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	29/01/2022	\$ 17.631.004,24	\$ 11.078,00	\$ 283.743,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	24/02/2022	\$ 17.619.748,24	\$ 11.256,00	\$ 283.565,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	30/03/2022	\$ 17.608.311,24	\$ 11.437,00	\$ 283.384,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	27/04/2022	\$ 17.596.690,24	\$ 11.621,00	\$ 283.200,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	31/05/2022	\$ 17.584.882,24	\$ 11.808,00	\$ 283.013,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	29/06/2022	\$ 17.572.885,24	\$ 11.997,00	\$ 282.824,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	27/07/2022	\$ 17.560.695,24	\$ 12.190,00	\$ 282.631,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	26/08/2022	\$ 17.548.309,24	\$ 12.386,00	\$ 282.435,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	27/09/2022	\$ 17.535.723,24	\$ 12.586,00	\$ 282.235,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	25/10/2022	\$ 17.522.935,24	\$ 12.788,00	\$ 282.033,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	23/11/2022	\$ 17.509.941,24	\$ 12.994,00	\$ 281.827,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	23/12/2022	\$ 17.496.738,24	\$ 13.203,00	\$ 281.618,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	26/01/2023	\$ 17.483.323,24	\$ 13.415,00	\$ 281.406,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	23/02/2023	\$ 17.469.692,24	\$ 13.631,00	\$ 281.190,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	28/03/2023	\$ 17.455.842,24	\$ 13.850,00	\$ 280.971,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	25/04/2023	\$ 17.441.769,24	\$ 14.073,00	\$ 280.748,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	26/05/2023	\$ 17.427.470,24	\$ 14.299,00	\$ 280.522,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	27/06/2023	\$ 17.412.941,24	\$ 14.529,00	\$ 280.292,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00
	25/07/2023	\$ 17.398.178,24	\$ 14.763,00	\$ 280.058,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.405,00	\$ 316.226,00