

GCA/SFC 6679

Bogotá D.C., 17 de mayo de 2024

Señor  
**JESUS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[orlasp57@gmail.com](mailto:orlasp57@gmail.com)

**Referencia: Superintendencia Financiera de Colombia**  
**No. 112000006679**

Respetado Señor Lasprilla:

Nos referimos a la queja presentada por usted ante la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con la respuesta brindada por nuestra Entidad el pasado 20 de octubre de 2023 bajo radicado CAC/SFC 5290, la cual adjunta a su reclamación, y solicita aclaración con relación a las condiciones financieras que registra actualmente su obligación No.105110428, así como sobre la aplicación de los pagos recibidos para la cancelación de la misma.

Sobre el particular, nos permitimos reiterar que el Banco en varias oportunidades ha brindado contestación a sus solicitudes mediante comunicaciones de fechas, 9 de junio, 6 de julio, 24 de septiembre, 27 de octubre de 2021, 9 de noviembre de 2022, 26 de julio y 10 de agosto, 12 de diciembre de 2023, 07 de marzo de 2024 de **Anexos 1 al 9**, las cuales han sido enviadas al correo electrónico [chucholasprillon@hotmail.com](mailto:chucholasprillon@hotmail.com), a su apoderado, el señor Edgar Mauricio Camargo Hernández al correo electrónico [edmaca1954@hotmail.com](mailto:edmaca1954@hotmail.com) y dirección Carrera 7 No. 47 - 26, Apto. 202 Portal de las Auroras, Barrio JJ Camacho en la ciudad de Tunja -Boyacá. .

En las comunicaciones de respuesta antes relacionadas, se le ha brindado de manera clara, precisa y detallada las explicaciones correspondientes respecto a las condiciones financieras del crédito de libranza adquirido con nuestra Entidad, así como el comportamiento de pago que ha presentado durante su vigencia y los ajustes operativos efectuados en atención al vencimiento del mismo, así como el estado actual que presenta, aclarando que en consideración a la mora presentada para su crédito, este se encuentra vencido en estado de cobro pre jurídico.

Para este efecto, con relación a su inconformidad en cuanto al capital adeudado, nos permitimos reiterar lo mencionado en la contestación efectuada por el Banco el pasado 07 de marzo de 2024 en el cual le aclaramos que el incumplimiento en el pago de las cuotas de su crédito No.105110428, generó el vencimiento de su obligación y el ajuste del mismo, toda vez que para la cancelación de un crédito según la proyección de pagos inicialmente pactadas, se requiere que el pago de las cuotas se realice en las fechas y por los valores acordados. De lo contrario ocasiona el cobro de valores adicionales. De igual forma, es importante señalar que dichos “ajustes operativos”, que usted denomina en su comunicación como “prórrogas”, no corresponden a desembolsos a su favor sino a modificaciones autorizadas por usted en los documentos suscritos para la aprobación del crédito, tendientes a ampliar el plazo de financiación para continuar atendiendo su pago y de esta manera evitar su vencimiento.

GCA/SFC 6679

No obstante, lo anterior, los ajustes operativos fueron anulados tal como se informó en la respuesta CAC/SFC 5290, objeto de su inconformidad, quedando los pagos aplicados bajo las condiciones financieras de la obligación No. 105110428 relacionadas a continuación:

CONDICIONES FINANCIERAS	
No. Obligación	105110428
Fecha de desembolso	27/11/2017
Monto	\$13'347.500,24
Plazo	108 meses
Tasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual 1,85%</li> <li>• Nominal 22,20%</li> <li>• Efectiva Anual 24,60%</li> </ul>
Valor cuota	\$316.226,00

Por otro lado, es preciso aclarar lo relacionado con la mora en la que incurrió en los años 2018 y 2019.

Respecto, a la mora presentada en los meses de abril a diciembre de 2018, y de enero a febrero de 2019, en la cual considera no pudo haber incurrido, por cuanto, el desembolso había sido efectuado en el mes de abril de 2019, le manifestamos que dicha manifestación no corresponde a la realidad, pues contrario a lo afirmado, y tal como se observa en el cuadro anterior y demás documentos relacionados con la operación, el desembolso se realizó el día 27 de noviembre de 2017. Adicional a lo anterior, en el en el histórico de pagos, se refleja como fecha de desembolso el día 27 de noviembre de 2017, y las cuotas a las cuales se aplicaron los abonos realizados en el año 2019.

De acuerdo con lo anterior, le manifestamos que el Banco no cuenta con elementos adicionales que permitan variar las explicaciones que le hemos brindado en las respuestas anteriormente mencionadas sobre el caso, y sobre las cuales consideramos existe suficiente ilustración, razón por la cual no evidenciamos inconsistencia alguna en cuanto a las condiciones financieras que registra su crédito No. 105110428, aclarando que el Banco no ha realizado el cobro de valores que no hubiesen sido autorizados por usted, 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.

Para finalizar, le confirmamos que la obligación No. 105110428 a su cargo a la fecha se encuentra en estado de cobro pre jurídico asignado a la casa de cobranza externa SERLEFIN ZONA FRANCA, razón por la cual y con el fin de llegar a un acuerdo de pago que le permita normalizar su situación financiera, lo invitamos a comunicarse en Bogotá con esta nuestra Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza al PBX: (57) 601 2750049 / 2750045 de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm o con la casa externa de cobro a SERLEFIN ZONA FRANCA al PBX: (57) 601 5523137 o 323 254 0236, con el fin formalizar dicha negociación.

Cordialmente,



**ALIX YINETH CARVAJAL FUENTES**  
Gerencia Canales de Atención

Elaborado por: David Redondo  
AJ.

Bogotá D.C., julio 26 de 2023

Señor

**EDGAR MAURICIO CAMARGO HERNANDEZ**

[edmaca1954@hotmail.com](mailto: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](http://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](http://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

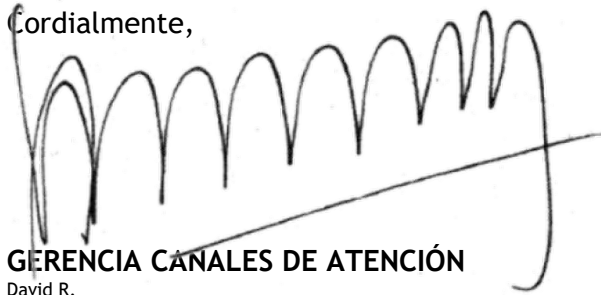
Vale la pena aclarar, que si bien es cierto que la modalidad de libranza es en esencia una alternativa de pago para el titular orientada al descuento por nómina, la atención al pago de las cuotas es responsabilidad del titular del crédito por su calidad de deudor de la obligación, estando en todo caso 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 connected loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**GERENCIA CANALES DE ATENCIÓN**  
David R.

GCA/DP 6679

Bogotá D.C., 07 de marzo de 2024

Señor  
**JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[chucholasprillon@hotmail.com](mailto:chucholasprillon@hotmail.com)

**Referencia: DERECHO DE PETICIÓN**

Respetado Señor Lasprilla:

Nos referimos a la acción de tutela objeto del trámite adelantado por usted ante el Juzgado Veintiuno de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., relacionada con la respuesta emitida por nuestra Entidad el pasado 20 de octubre de 2023, bajo reclamación **CAC/SFC 5290**, y mediante la cual solicita aclaración sobre el cobro realizado por el Banco con destino a su obligación No. 105110428, por concepto de póliza de vida suscrita y paz y salvo de la misma, teniendo en cuenta las razones manifestadas en su comunicación.

Sobre el particular, le manifestamos que la respuesta objeto de su inconformidad fue emitida por el Banco GNB Sudameris S.A. con base en la validación de los soportes de pago presentados por usted, los cuales en esta oportunidad fueron validados junto con los soportes remitidos en la presente reclamación, razón por la cual nos permitimos confirmar que para la obligación No.105110428 a su cargo con nuestra Entidad, al inicio del crédito usted no realizó pagos en los meses relacionados a continuación:

MESES EN LOS QUE NO SE REALIZARON ABONOS AL CRÉDITO No.105110428	
MES	AÑO
MARZO	2018
ABRIL	2018
MAYO	2018
JUNIO	2018
JULIO	2018
AGOSTO	2018
SEPTIEMBRE	2018
OCTUBRE	2018
NOVIEMBRE	2018
DICIEMBRE	2018
ENERO	2019
FEBRERO	2019

Así las cosas, evidenciamos que para su crédito No. 105110428 desembolsada el día 27 de noviembre 2017 por un monto de \$13'347.500,24, usted realizó el pago de la primera cuota pactada el día 3 de abril de 2019, es decir, el primer abono de cuota de su crédito fue realizado por usted transcurridos 492 días después del desembolso que el Banco realizó a su favor, tal como se puede observar en el histórico de pagos adjunto como **Anexo No. 1**, razón por la cual no evidenciamos elementos adicionales que permitan al Banco emitir una respuesta favorable a su argumento relacionado con la no existencia de valores en mora en el pago de su crédito.

GCA/DP 6679

De igual manera, reiteramos que el incumplimiento en el pago de las cuotas de su crédito No.105110428, generó el vencimiento de su obligación y el ajuste del mismo, toda vez que para la cancelación de un crédito según la proyección de pagos inicialmente pactadas, se requiere que el pago de las cuotas se realice en las fechas y por los valores acordados, de lo contrario ocasiona el cobro de valores adicionales y las condiciones financieras, que fueron explicadas de manera detallada en las comunicaciones GCA/DP 18259 y GCA/SFC 7448, las cuales adjuntamos como **Anexos No. 2 y 3**, con sus respectivos soportes, siendo importante señalar que dichos “ajustes operativos”, que usted denomina en su comunicación como “prórrogas”, no corresponden a desembolsos a su favor sino a modificaciones autorizadas por usted en los documentos suscritos para la aprobación del crédito, tendientes a ampliar el plazo de financiación para continuar atendiendo su pago y de esta manera evitar su vencimiento.

No obstante, lo anterior, los ajustes operativos fueron anulados tal como se informó en la respuesta CAC/SFC 5290, objeto de su inconformidad, quedando los pagos aplicados según los valores discriminados en el histórico de pagos adjunto como (**Anexo No. 1**) y bajo las condiciones financieras relacionadas a continuación:

CONDICIONES FINANCIERAS	
No. Obligación	105110428
Fecha de desembolso	27/11/2017
Monto	\$13'347.500,24
Plazo	108 meses
Tasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual 1,85%</li> <li>• Nominal 22,20%</li> <li>• Efectiva Anual 24,60%</li> </ul>
Valor cuota	\$316.226,00
Fecha primer vencimiento	10/04/2018
Fecha último vencimiento	10/03/2027

Es importante aclarar que, al efectuar la reversión de los ajustes operativos de su crédito, y la aplicación de los pagos en las fechas inicialmente pactadas, se generó una mora superior a 400 días de mora, razón por la cual a la fecha su obligación No. 105110428, se encuentra en estado de cobro pre jurídico asignado a la casa de cobranza externa SERLEFIN ZONA FRANCA.

Ahora bien, en relación con el valor cobrado por concepto de seguro dentro de la amortización de su crédito, le informamos que para la aprobación del crédito No. 105110428 a su cargo con nuestra Entidad era necesario el cumplimiento de los requisitos establecidos en el “*Reglamento Crédito de Libranza*”, **Anexo No. 4**, entre ellos, adquirir un Seguro de “*Grupo Vida Deudores*” cuyo valor es cobrado en cuotas iguales, durante la vigencia del crédito, para su caso correspondiente al valor mensual de \$13.348,00, el cual es calculado con base en el monto total del crédito.

De igual manera, le informamos que la finalidad de la póliza suscrita es respaldar el crédito por la ocurrencia de un posible siniestro ya sea por incapacidad total y permanente o fallecimiento, siempre y cuando se ajuste a las condiciones contratadas por el Banco por cuenta de sus deudores con la compañía aseguradora; siendo importante aclarar que el Banco no tiene injerencia alguna en los estudios adelantados por la aseguradora, así como en las decisiones adoptadas por ésta, dado que nuestra Entidad actúa en calidad de beneficiario de las pólizas que amparan los créditos de los clientes. Adicionalmente, debido a la altura de mora de su crédito.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de llegar a un acuerdo de pago que le permita normalizar su situación financiera, lo invitamos a comunicarse en Bogotá con esta nuestra Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza al PBX: (57) 601 2750049 / 2750045 de lunes a viernes en el

GCA/DP 6679

horario de 8 am a 5 pm o con la casa externa de cobro a SERLEFIN ZONA FRANCA al PBX: (57) 601 5523137 o 323 254 0236, con el fin formalizar dicha negociación.

Para finalizar y en consideración a su solicitud de expedición de paz y salvo y devolución le manifestamos que la misma no es posible de atender puesto que a la fecha su obligación No.105110428, presenta valores pendientes por ser cancelados.

Cordialmente,



**GERENCIA CANALES DE ATENCIÓN**

Elaborado por: David Redondo  
AJ

Bogotá D.C., 24 de septiembre de 2021

Señor  
**JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[chucholasprillon@hotmail.com](mailto:chucholasprillon@hotmail.com)

**Referencia: Superintendencia Financiera de Colombia**  
**No. 2021200459-001-000**

Respetado señor Lasprilla:

La Superintendencia Financiera de Colombia nos ha dado traslado de la queja presentada por usted ante esa autoridad, mediante la cual solicita al Banco aclaración de las condiciones financieras y la forma de desembolso de la obligación a su cargo con nuestra Entidad.

Sobre el particular, nos permitimos precisar que usted se vinculó con el Banco GNB Sudameris S.A. a través del crédito de libranza No. 105110428 adquirido en virtud del convenio existente con la pagaduría del ISS Seguro Social ahora Colpensiones, el cual fue desembolsado el día 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, pagadera la primera cuota el 10 de abril del año 2018 y la última el 10 de marzo de 2027 según se observa en Tabla de Amortización adjunta, **Anexo 1**.

La obligación anterior obedece al desembolso de la compra de cartera para el pago de la obligación a su nombre con Credifinanciera, de acuerdo con las instrucciones dadas por usted en el documento “AUTORIZACIÓN DE DESEMBOLSO”, **Anexo 2**, de la siguiente manera:

CONCEPTO	VALOR	COSTO CHEQUE	COSTO 4*1000	TOTAL
Cheque de gerencia a favor de CREDIFINANCIERA	\$13.235.060,00	\$23.800,00	\$52.940,24	\$13.311.800,24
Estudio de crédito	\$35.700,00	\$0,00	\$0,00	\$35.700,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$13.347.500,24</b>

No obstante, el cheque a nombre de Credifinanciera debió ser fraccionado debido a la disminución del saldo adeudado por usted a esa entidad, generándose un saldo a su favor por valor de \$ 174.800,00, para su validación adjuntamos copia del cheque de la compra

de cartera y soporte del saldo a su favor cancelado en la oficina Principal de la ciudad de Tunja el día 12 de diciembre de 2017, **Anexo 3**.

Ahora bien para esta obligación el Banco remitió la respectiva novedad a su pagaduría el 27 de noviembre de 2017, la cual no fue incorporada en consideración a que superaba su capacidad de descuento, habiendo el Banco remitido nuevamente tal novedad el 6 de diciembre 2017 y el 24 de enero de 2018, sin que la misma fuera satisfactoria, lo cual se evidencia en histórico de pagos adjunto, **Anexo 4** reiterando que usted no contaba con la capacidad de descuento en su nómina de acuerdo a lo informado por su pagaduría, lo anterior fue informado mediante comunicaciones enviadas a la dirección por usted diligenciada en los formularios suscritos previo al otorgamiento del crédito, como la Solicitud de Libranza, **Anexo 5** y **Anexo 6**.

Ahora bien, es importante aclarar que por tratarse de un crédito otorgado a través del mecanismo de libranza, se previeron dos formas de realizar el pago de la obligación; el primero, a través del descuento de nómina en razón de la Libranza o Autorización de Descuento por usted suscrita, **Anexo 7**, descontando su pagador los valores destinados al pago de la cuota mensual del crédito.

El segundo mecanismo, corresponde al pago de las cuotas en las ventanillas del Banco tal como se prevé en el numeral 3 “Aplicación de los Pagos del Crédito” del Reglamento Crédito de Libranza, **Anexo 8**, el cual fue de su conocimiento como se evidencia en el Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros por usted suscrito, **Anexo 9**, en el que se indica expresamente que “3.2. *En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se realice el traslado de la totalidad de los recursos al BANCO, el CLIENTE debe efectuar el pago oportuno a través de la Red Nacional de Oficinas...*”

Con base en lo anterior y ante el incumplimiento en el pago de los valores pactados, el Banco realizó un ajuste operativo, lo cual consistió en otorgar 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, de lo cual fue informado mediante comunicación de fecha 15 de junio de 2018, **Anexo 10**, quedando finalmente bajo las siguientes condiciones financieras con la operación No. 106048252 las cuales se encuentran contenidas en la tabla de amortización adjunta en **Anexo 11** y detallamos a continuación:

CONDICIONES FINANCIERAS AJUSTE OPERATIVO	
No. Obligación	106048252
Fecha de Ajuste Operativo	30/04/2019
Monto	\$ 17.837.726,24
Valor de Cuota	\$ 316.226,00
Plazo	239 meses
Fecha Próximo vencimiento	10/11/2021
Fecha último vencimiento	10/04/2039

GCA/SFC 7323

Para finalizar le informamos que a la fecha la obligación No.106048252 se encuentra vigente y al día en sus pagos.

Cordialmente,



**JUAN MANUEL ORTIZ RUIZ**  
Gerencia Canales de Atención

Linna R.  
AJ

Bogotá D.C., 27 de octubre de 2021

Señor  
**JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[chuchulasprillon@hotmail.com](mailto:chuchulasprillon@hotmail.com)

**Referencia: Superintendencia Financiera de Colombia**  
**No. 2021199602-006-000**

Respetado señor Lasprilla:

La Superintendencia Financiera de Colombia nos ha dado traslado de la queja presentada por usted ante esa autoridad, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con los ajustes realizados en la obligación a su cargo con nuestra Entidad.

Sobre el particular, le confirmamos que nuestra Entidad dio respuesta a cada una de las inquietudes planteadas por usted ante el Banco, mediante la comunicación enviada el día 24 de septiembre de 2021, a través de la cual le fueron confirmadas las condiciones financieras pactadas para su obligación, así como los ajustes generados en su crédito producto del vencimiento presentado en el mismo. No obstante, nos permitimos hacer las siguientes aclaraciones:

Le informamos que la mora presentada en su crédito, la cual se puede visualizar en el histórico de pagos adjunto, **Anexo 1**, fue generada teniendo en consideración que según información suministrada por su pagaduría, usted no contaba con la capacidad de descuento necesaria para efectuar las deducciones con destino a nuestra Entidad, debido a que superaba su capacidad de descuento, haciendo usted caso omiso a las instrucciones contenidas en la libranza suscrita, toda vez que el no descuento por nómina de las cuotas no lo exime del pago de las mismas en las fechas y por los valores acordados.

De igual manera, es importante precisar que los descuentos debían ser efectuados por su pagador siempre y cuando su capacidad de deducciones así lo permitiera, circunstancia que durante el año 2017 y 2018 no se dio en su caso, para su validación a continuación relacionamos las fechas en que nuestra Entidad envió novedad de reproceso a su pagaduría Colpensiones y el motivo del rechazo:

FECHA	RESULTADO	OBSERVACIÓN
27/11/2017	Rechazo	Supera Capacidad
06/12/2017	Rechazo	Supera Capacidad
24/01/2018	Rechazo	Supera Capacidad
21/02/2019	Aprobado	Aprobado

Dado lo anterior, el crédito fue ajustado operativamente con el fin de normalizar su estado, según se le avisó en nuestras comunicaciones de cobranza adjuntas como **Anexo 2 y 3**, sin que en el lapso de tiempo indicado en dichas comunicaciones usted hubiera manifestado su desacuerdo con este ajuste operativo. El ajuste operativo se efectuó con el fin de dejarlo al día, otorgándole 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, y según el proceso establecido en el numeral 5.1 de nuestro “**REGLAMENTO CRÉDITO DE LIBRANZA**” adjunto como **Anexo 4**, que fue conocido y aceptado por usted previo al desembolso de su crédito, según se evidencia en el “**CONTRATO PARA LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**” firmado por usted y adjunto como **Anexo 5**.

Así mismo, le recordamos que la modalidad de libranza es uno de los medios de pago de los que usted dispone para pagar las cuotas de su crédito, el cual consiste en el descuento mensual por nómina, sin embargo, en el evento en que los descuentos no operen, debe realizar el pago de las cuotas oportunamente a través de los demás canales de pago que el Banco tiene a disposición para tal fin, como las oficinas que tenemos habilitadas en este momento (publicada en nuestra página web [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)) o por medio de nuestra cuenta de recaudo de Bancolombia (convenio No. 2328), destinada para recibir pagos en efectivo a través de las oficinas o corresponsales bancarios de dicha entidad, según lo establecido en el numeral 3.2 del “**REGLAMENTO CRÉDITO DE LIBRANZA**” antes mencionado, el cual transcribe:

*“En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se realice el traslado de la totalidad de los recursos al BANCO, el CLIENTE debe efectuar el pago oportuno a través de nuestra Red Nacional de Oficinas”* (Subrayado fuera de texto).

De igual forma, le precisamos que el ajuste operativo efectuado a su crédito fue aplicado por el vencimiento que se detalló anteriormente y de conformidad a la autorización No. 5 de la cláusula “**DÉCIMA PRIMERA - AUTORIZACIONES**” de la parte final del “**CONTRATO PARA LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**” firmado por usted y antes mencionado, la cual transcribe:

*“5. En el evento en el que EL CLIENTE incumpla con el pago de sus obligaciones LA ENTIDAD está facultada en los términos y condiciones establecidas en el Reglamento del producto adquirido, para dar aplicación al mecanismo más adecuado que permita el cumplimiento de las mismas. Por lo tanto, LA ENTIDAD podrá, de conformidad con lo previsto en el respectivo Reglamento, previo aviso AL CLIENTE, realizar la normalización, restructuración y/o refinanciación de las obligaciones.”*

Así la cosas, le comunicamos que ante el vencimiento presentado en su crédito, nuestra Entidad ajustó operativamente su obligación en dos oportunidades, con el fin de otorgar plazos adicionales 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, quedando finalmente bajo las siguientes condiciones financieras con la operación No. 106048252:

CONDICIONES FINANCIERAS AJUSTE OPERATIVO	
No. Obligación	106048252
Fecha de Ajuste Operativo	30/04/2019
Monto	\$ 17.837.726,24
Valor de Cuota	\$ 316.226,00
Plazo	239 meses
Fecha Próximo vencimiento	10/12/2021
Fecha último vencimiento	10/04/2039

Así las cosas, adjuntamos la tabla de amortización actual de su crédito como **Anexo 6**, en la cual podrá evidenciar las condiciones financieras antes detalladas y que su crédito se encuentra al día en sus pagos con ocasión al ajuste operativo realizado y los pagos reportados por su pagaduría. La próxima cuota tiene fecha límite de pago del 10 de diciembre de 2021.

No obstante, teniendo en cuenta su inconformidad con las modificaciones realizadas en su crédito, el Banco le brinda la posibilidad de conservar las condiciones de financiación inicialmente pactadas, caso en el cual la operación inicial No. 105110428, presentaría un vencimiento mayor a 380 días, correspondientes a las cuotas que no fueron canceladas por usted en la fecha establecida, sin incluir el valor de los intereses moratorios que se generarían producto del vencimiento.

Así las cosas, si su obligación se mantiene bajo las condiciones iniciales y no se recibe el pago de los valores por los cuales presentó vencimiento, el Banco aplicará los procesos jurídicos que se deriven del vencimiento de la obligación, así como el reporte con calificación de mayor riesgo ante las Centrales de Información Financiera, la causación de intereses moratorios y gastos de cobranza.

Por lo tanto, la solicitud para reversar los ajustes operativos de su crédito y mantener las condiciones de financiación inicialmente pactadas, puede realizarla a través de nuestra red de oficinas del Banco o en la línea de Telelibranzas en Bogotá (057) 601 739 99 59 y 01 8000 112914 desde otras ciudades.

Finalmente, le reiteramos que los valores cobrados se encuentran ajustados al marco legal, según las condiciones previstas en los documentos suscritos por usted previo al desembolso de la obligación, sin que exista inconsistencia alguna en la fecha de cancelación de dicho crédito.

CAC/SFC 7448

Cordialmente,



**JUAN MANUEL ORTIZ RUIZ**  
Gerencia Canales de Atención

Linna R.  
AJ

GCA/DP 18861

Bogotá D.C., 12 diciembre de 2023

Señor  
**JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[orlasp57@gmail.com](mailto:orlasp57@gmail.com)

**Referencia: DERECHO DE PETICIÓN**

Respetado Señor Lasprilla:

Nos referimos al Derecho de Petición enviado por usted a través de nuestro Buzón Centro de Atención al Cliente, mediante el cual solicita copia de la tabla de amortización correspondiente a su obligación No. 105110428, teniendo en cuenta las razones manifestadas en su comunicación.

Sobre el particular, nos permitimos hacer referencia a la comunicación remitida por nuestra Entidad bajo radicado GCA/SFC 5290 en atención a la queja presentada por usted ante la Superintendencia Financiera de Colombia de la cual remitimos copia mediante, **Anexos No. 1 al 6**, enviada a su correo electrónico [chucholasprillon@hotmail.com](mailto:chucholasprillon@hotmail.com), a través de la cual el Banco le brindó las explicaciones correspondientes a cada una de las aclaraciones requeridas por usted:

RADICADO RESPUESTA	FECHA DE ENVÍO
GCA/SFC 5290	20 de octubre de 2023

Es importante mencionar que, en la comunicación antes citada, se le informó sobre las condiciones financieras bajo la cual fue desembolsada la obligación No. 105110428, solicitada por usted aclarando que, el Banco no ha realizado el cobro de valores que no hubiesen sido autorizados por usted, 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.

Así las cosas, es necesario manifestar que, a la fecha usted se encuentra vinculado comercialmente con nuestra Entidad a través de la obligación No. 105110428, la cual se encuentra vencida presentando un saldo pendiente por cancelar por valor de \$5'109.635,00, con el fin de quedar nuevamente al día con la cuota correspondiente al mes de diciembre de 2023, valores que podrán ser cancelados por usted a través de nuestra Red Nacional de Oficinas, Cajeros Servibanca y la cuenta de recaudo en Bancolombia corresponsal bancario convenio (2328), para lugares donde no contamos con la presencia física de nuestras oficinas.

Para finalizar, adjuntamos mediante **Anexo No. 7**, tabla de amortización en la cual se detallan las condiciones financieras previstas para su crédito, así como **Anexo No. 8**, histórico de pagos en el cual se visualiza la aplicación de los pagos recibidos para su respectiva validación, control y seguimiento.

Cordialmente,



**GERENCIA CANALES DE ATENCIÓN**

Elaborado por: David Redondo

GCA/DP 6679

Bogotá D.C., 07 de marzo de 2024

Señor  
**JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[chucholasprillon@hotmail.com](mailto:chucholasprillon@hotmail.com)

**Referencia: DERECHO DE PETICIÓN**

Respetado Señor Lasprilla:

Nos referimos a la acción de tutela objeto del trámite adelantado por usted ante el Juzgado Veintiuno de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., relacionada con la respuesta emitida por nuestra Entidad el pasado 20 de octubre de 2023, bajo reclamación **CAC/SFC 5290**, y mediante la cual solicita aclaración sobre el cobro realizado por el Banco con destino a su obligación No. 105110428, por concepto de póliza de vida suscrita y paz y salvo de la misma, teniendo en cuenta las razones manifestadas en su comunicación.

Sobre el particular, le manifestamos que la respuesta objeto de su inconformidad fue emitida por el Banco GNB Sudameris S.A. con base en la validación de los soportes de pago presentados por usted, los cuales en esta oportunidad fueron validados junto con los soportes remitidos en la presente reclamación, razón por la cual nos permitimos confirmar que para la obligación No.105110428 a su cargo con nuestra Entidad, al inicio del crédito usted no realizó pagos en los meses relacionados a continuación:

MESES EN LOS QUE NO SE REALIZARON ABONOS AL CRÉDITO No.105110428	
MES	AÑO
MARZO	2018
ABRIL	2018
MAYO	2018
JUNIO	2018
JULIO	2018
AGOSTO	2018
SEPTIEMBRE	2018
OCTUBRE	2018
NOVIEMBRE	2018
DICIEMBRE	2018
ENERO	2019
FEBRERO	2019

Así las cosas, evidenciamos que para su crédito No. 105110428 desembolsada el día 27 de noviembre 2017 por un monto de \$13'347.500,24, usted realizó el pago de la primera cuota pactada el día 3 de abril de 2019, es decir, el primer abono de cuota de su crédito fue realizado por usted transcurridos 492 días después del desembolso que el Banco realizó a su favor, tal como se puede observar en el histórico de pagos adjunto como **Anexo No. 1**, razón por la cual no evidenciamos elementos adicionales que permitan al Banco emitir una respuesta favorable a su argumento relacionado con la no existencia de valores en mora en el pago de su crédito.

GCA/DP 6679

De igual manera, reiteramos que el incumplimiento en el pago de las cuotas de su crédito No.105110428, generó el vencimiento de su obligación y el ajuste del mismo, toda vez que para la cancelación de un crédito según la proyección de pagos inicialmente pactadas, se requiere que el pago de las cuotas se realice en las fechas y por los valores acordados, de lo contrario ocasiona el cobro de valores adicionales y las condiciones financieras, que fueron explicadas de manera detallada en las comunicaciones GCA/DP 18259 y GCA/SFC 7448, las cuales adjuntamos como **Anexos No. 2 y 3**, con sus respectivos soportes, siendo importante señalar que dichos “ajustes operativos”, que usted denomina en su comunicación como “prórrogas”, no corresponden a desembolsos a su favor sino a modificaciones autorizadas por usted en los documentos suscritos para la aprobación del crédito, tendientes a ampliar el plazo de financiación para continuar atendiendo su pago y de esta manera evitar su vencimiento.

No obstante, lo anterior, los ajustes operativos fueron anulados tal como se informó en la respuesta CAC/SFC 5290, objeto de su inconformidad, quedando los pagos aplicados según los valores discriminados en el histórico de pagos adjunto como (**Anexo No. 1**) y bajo las condiciones financieras relacionadas a continuación:

CONDICIONES FINANCIERAS	
No. Obligación	105110428
Fecha de desembolso	27/11/2017
Monto	\$13'347.500,24
Plazo	108 meses
Tasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual 1,85%</li> <li>• Nominal 22,20%</li> <li>• Efectiva Anual 24,60%</li> </ul>
Valor cuota	\$316.226,00
Fecha primer vencimiento	10/04/2018
Fecha último vencimiento	10/03/2027

Es importante aclarar que, al efectuar la reversión de los ajustes operativos de su crédito, y la aplicación de los pagos en las fechas inicialmente pactadas, se generó una mora superior a 400 días de mora, razón por la cual a la fecha su obligación No. 105110428, se encuentra en estado de cobro pre jurídico asignado a la casa de cobranza externa SERLEFIN ZONA FRANCA.

Ahora bien, en relación con el valor cobrado por concepto de seguro dentro de la amortización de su crédito, le informamos que para la aprobación del crédito No. 105110428 a su cargo con nuestra Entidad era necesario el cumplimiento de los requisitos establecidos en el “*Reglamento Crédito de Libranza*”, **Anexo No. 4**, entre ellos, adquirir un Seguro de “*Grupo Vida Deudores*” cuyo valor es cobrado en cuotas iguales, durante la vigencia del crédito, para su caso correspondiente al valor mensual de \$13.348,00, el cual es calculado con base en el monto total del crédito.

De igual manera, le informamos que la finalidad de la póliza suscrita es respaldar el crédito por la ocurrencia de un posible siniestro ya sea por incapacidad total y permanente o fallecimiento, siempre y cuando se ajuste a las condiciones contratadas por el Banco por cuenta de sus deudores con la compañía aseguradora; siendo importante aclarar que el Banco no tiene injerencia alguna en los estudios adelantados por la aseguradora, así como en las decisiones adoptadas por ésta, dado que nuestra Entidad actúa en calidad de beneficiario de las pólizas que amparan los créditos de los clientes. Adicionalmente, debido a la altura de mora de su crédito.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de llegar a un acuerdo de pago que le permita normalizar su situación financiera, lo invitamos a comunicarse en Bogotá con esta nuestra Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza al PBX: (57) 601 2750049 / 2750045 de lunes a viernes en el

GCA/DP 6679

horario de 8 am a 5 pm o con la casa externa de cobro a SERLEFIN ZONA FRANCA al PBX: (57) 601 5523137 o 323 254 0236, con el fin formalizar dicha negociación.

Para finalizar y en consideración a su solicitud de expedición de paz y salvo y devolución le manifestamos que la misma no es posible de atender puesto que a la fecha su obligación No.105110428, presenta valores pendientes por ser cancelados.

Cordialmente,



**GERENCIA CANALES DE ATENCIÓN**

Elaborado por: David Redondo  
AJ

Bogotá D.C., 09 de junio de 2021

Señor  
**JESÚS ANTONIO LASPRILLA LASPRILLA**  
[chucholasprillon@hotmail.com](mailto:chucholasprillon@hotmail.com)

**Referencia: Superintendencia Financiera de Colombia**  
**No. 2021114324-001-000**

Respetado señor Lasprilla:

La Superintendencia Financiera de Colombia nos ha dado traslado de la queja presentada por usted ante esa autoridad, mediante la cual solicita al Banco aclaración de las condiciones financieras de la obligación a su cargo con nuestra Entidad.

Sobre el particular, nos permitimos precisar que usted se vinculó con el Banco GNB Sudameris S.A. a través del crédito de libranza No. 105110428 adquirido en virtud del convenio existente con la pagaduría del ISS Seguro Social ahora Colpensiones, el cual fue desembolsado el día 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, pagadera la primera cuota el 10 de abril del año 2018 y 10 de marzo de 2027 según se observa en Tabla de Amortización adjunta, **Anexo 1**.

Para esta obligación el Banco remitió la respectiva novedad a su pagaduría el 27 de noviembre de 2017, la cual no fue incorporada en consideración a que superaba su capacidad de descuento, habiendo el Banco remitido nuevamente tal novedad el 6 de diciembre 2017 y el 24 de enero de 2018, sin que la misma fuera satisfactoria, lo cual se evidencia en histórico de pagos adjunto, **Anexo 2** reiterando que no contaba con la capacidad de descuento en su nómina de acuerdo a lo informado por su pagaduría, lo anterior fue informado mediante comunicaciones enviadas a la dirección por usted diligenciada en los formularios suscritos previo al otorgamiento del crédito, como la Solicitud de Libranza, **Anexo 3** y **Anexo 4**.

Ahora bien, es importante aclarar que por tratarse de un crédito otorgado a través del mecanismo de libranza, se previeron dos formas de realizar el pago de la obligación, el primero, a través del descuento de nómina en razón de la Libranza o Autorización de Descuento por usted suscrita, **Anexo 5**, descontando su pagador los valores destinados al pago de la cuota mensual del crédito.

El segundo mecanismo, corresponde al pago de las cuotas en las ventanillas del Banco tal como se prevé en el numeral 3 "Aplicación de los Pagos del Crédito" del Reglamento Crédito de Libranza, **Anexo 6**, el cual fue de su conocimiento como se evidencia en el

Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros por usted suscrito, **Anexo 7**, en el que se indica expresamente que *“3.2. En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se realice el traslado de la totalidad de los recursos al BANCO, el CLIENTE debe efectuar el pago oportuno a través de la Red Nacional de Oficinas...”*

Con base en lo anterior y ante el incumplimiento en el pago de los valores pactados, el Banco realizó un ajuste operativo, lo cual consistió en otorgar 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, de lo cual fue informado mediante comunicación de fecha 15 de junio de 2018, **Anexo 8**, quedando finalmente bajo las siguientes condiciones financieras con la operación No. 106048252 las cuales se encuentran contenidas en la tabla de amortización adjunta en **Anexo 9** y detallamos a continuación:

CONDICIONES FINANCIERAS AJUSTE OPERATIVO	
No. Obligación	106048252
Fecha de ajuste operativo	30/04/2019
Monto	\$ 17.837.726,24
Valor cuota	\$ 316.226,00
Plazo	239 meses
Fecha próximo vencimiento	10/08/2021
Fecha último vencimiento	10/04/2039

Así mismo, nos permitimos aclararle que dando cumplimiento a la circular 026 conforme con las normas establecidas por la Superintendencia Financiera y teniendo en cuenta la altura en mora y los ajustes operativos efectuados, la obligación se marca y reporta a las centrales de riesgo como reestructurada; Sin embargo una vez cumplido el periodo de seguimiento de dos años y si la obligación presenta moras inferiores a los 30 días, se levantara la marca de reestructuración y la obligación queda en el ciclo normal, caso contrario se mantendrá la marca de reestructuración.

Para finalizar le informamos que a la fecha la obligación No.106048252 se encuentra vigente y al día en sus pagos presentado un saldo de \$ 17'714.868,24.

Cordialmente,



**JUAN MANUEL ORTIZ RUIZ**  
Gerencia Canales de Atención

Sara A.  
AJ