



Doctor

**ALVARO EDUARDO ATENCIA MARTINEZ**

Superintendente Delegado para Funciones Jurisdiccionales

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

E.

S.

D.

Referencia: Radicado Interno: 2024020279

506 funciones Jurisdiccionales

Expediente: 2024-2214

Demandante: SANDRA MARCELA MORA MONTES

Demandado: 01-055 Banco Finandina S.A. – ALLIANZ SEGUROS S.A.

**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 general 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 SANDRA MARCELA MORA MONTES, de conformidad con los siguientes argumentos jurídico-fácticos:

## PRONUNCIAMIENTO SOBRE LOS HECHOS DE LA DEMANDA

**DEL HECHO PRIMERO AL DÉCIMO SEXTO:** Son parcialmente ciertos. Por lo que me permito aclarar a su despacho lo siguiente:

1. Me consta que, la señora SANDRA MARCELA MORA MONTES identificada con la cedula de ciudadanía No. 1016010802 adquirió con el Banco Finandina S.A. BIC las siguientes operaciones de crédito:

Tipo de producto	Modalidad	Numero de Producto	Valor Desembolsado	Fecha Desembolso	Estado Obligación	Garantías Asociadas	Plazo
Crédito de Vehículo	Cuota fija tasa fija 1,79% EA 23.73%	1906398999	\$56.469.035,00	23-05-2023	Vigente con saldo para pago total al 18-03-2024 \$ 52.897.470,61	FON885	84 meses
Crédito de Vehículo	Cuota fija tasa variable.	1150926049	\$51.498.578,95	31-03-2021	Cancelado por refinanciación BANNER – digital 23-05-2023	FON885	96 meses
Libre Inversión con ocasión al alivio	Cuota fija tasa 0.	1150731696	\$ 2.644.675,44	26-06-2020	Cancelado por	FON885	36 meses





financiero plan pa'lante					refinanciación 31-03-2021		
Crédito de Vehículo	Cuota fija tasa variable.	1150412512	\$41.450.000,00	29-10-2018	Cancelado por refinanciación 31-03-2021	FON885	72 meses

2. Respecto a los pagos que aduce haber realizado la demandante con cargo a la obligación No. 1150412512. Me atengo a la literalidad de la información contenida en el historial de pagos que se adjunta como prueba con la presente contestación. Unidad documental que refleja de manera detallada el orden de imputación de cada rubro. Tal como se evidencia a continuación:

**HISTORIAL DE PAGOS**

**CLIENTE: MORA MONTES SANDRA MARCELA**

OBLIGACIÓN	N° DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS EN MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUOVO SALDO
1150412512	1	03/12/18	04/12/18	1	\$ 41.450.000,00	\$ 1.032.007,00	\$ 174.268,35	\$ 857.738,67	\$ 277.985,13	\$ 1.007,85	\$ 89.000,00	\$ 1.400.000,00	\$ 41.275.731,65
1150412512	2	03/01/19	27/12/18		\$ 41.275.731,65	\$ 1.073.201,00	\$ 272.481,91	\$ 800.739,81	\$ 245.281,00	\$ -	\$ -	\$ 1.318.482,72	\$ 41.003.269,74
1150412512	3	03/02/19	27/12/18		\$ 41.003.269,74	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 0,28	\$ -	\$ -	\$ 0,28	\$ 41.003.269,74
1150412512	3	03/02/19	11/02/19	8	\$ 41.003.269,74	\$ -	\$ 277.806,63	\$ 795.395,09	\$ 245.280,72	\$ 7.459,33	\$ -	\$ 1.325.941,77	\$ 40.725.463,11
1150412512	4	03/03/19	11/02/19		\$ 40.725.463,11	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 34.058,23	\$ -	\$ -	\$ 34.058,23	\$ 40.725.463,11
1150412512	4	03/03/19	03/03/19		\$ 40.725.463,11	\$ -	\$ 283.195,61	\$ 790.006,11	\$ 211.222,77	\$ -	\$ -	\$ 1.284.424,49	\$ 40.442.267,50
1150412512	5	03/04/19	03/03/19		\$ 40.442.267,50	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 65.575,51	\$ -	\$ -	\$ 65.575,51	\$ 40.442.267,50
1150412512	5	03/04/19	02/05/19	29	\$ 40.442.267,50	\$ -	\$ 288.722,84	\$ 784.478,88	\$ 179.705,49	\$ 25.334,91	\$ -	\$ 1.278.242,12	\$ 40.163.544,66
1150412512	6	03/05/19	02/05/19		\$ 40.163.544,66	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 21.757,88	\$ -	\$ -	\$ 21.757,88	\$ 40.163.544,66
1150412512	6	03/05/19	05/06/19	33	\$ 40.163.544,66	\$ -	\$ 294.289,87	\$ 778.911,85	\$ 223.523,12	\$ 29.857,41	\$ -	\$ 1.326.582,25	\$ 39.859.254,79
1150412512	7	03/06/19	05/06/19	2	\$ 39.859.254,79	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 201.580,79	\$ 1.836,96	\$ -	\$ 203.417,75	\$ 39.859.254,79
1150412512	7	03/06/19	25/06/19	22	\$ 39.859.254,79	\$ -	\$ 300.031,83	\$ 773.169,89	\$ 43.700,21	\$ 15.561,00	\$ -	\$ 1.132.462,93	\$ 39.559.222,96
1150412512	8	03/07/19	25/06/19		\$ 39.559.222,96	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 67.537,07	\$ -	\$ -	\$ 67.537,07	\$ 39.559.222,96
1150412512	8	03/07/19	05/08/19	33	\$ 39.559.222,96	\$ -	\$ 305.818,72	\$ 767.383,00	\$ 177.743,93	\$ 26.992,71	\$ -	\$ 1.277.938,36	\$ 39.283.404,24
1150412512	9	03/08/19	05/08/19	2	\$ 39.283.404,24	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 122.061,64	\$ -	\$ -	\$ 122.061,64	\$ 39.283.404,24
1150412512	9	03/08/19	04/09/19	32	\$ 39.283.404,24	\$ -	\$ 311.816,53	\$ 761.385,19	\$ 123.219,36	\$ 26.694,72	\$ -	\$ 1.223.115,80	\$ 38.941.587,71
1150412512	10	03/09/19	04/09/19	1	\$ 38.941.587,71	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 75.964,89	\$ 919,31	\$ -	\$ 76.884,20	\$ 38.941.587,71
1150412512	10	03/09/19	09/10/19	36	\$ 38.941.587,71	\$ -	\$ 318.124,33	\$ 755.077,39	\$ 169.316,11	\$ 30.252,41	\$ -	\$ 1.272.770,24	\$ 38.623.463,38
1150412512	11	03/10/19	09/10/19	6	\$ 38.623.463,38	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 21.769,40	\$ 5.490,36	\$ -	\$ 27.229,76	\$ 38.623.463,38
1150412512	11	03/10/19	05/11/19	33	\$ 38.623.463,38	\$ -	\$ 323.649,04	\$ 749.552,68	\$ 223.511,60	\$ 21.477,95	\$ -	\$ 1.318.191,27	\$ 38.299.814,34
1150412512	12	03/11/19	05/11/19	2	\$ 38.299.814,34	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 31.808,73	\$ -	\$ -	\$ 31.808,73	\$ 38.299.814,34
1150412512	12	03/11/19	22/11/19	19	\$ 38.299.814,34	\$ -	\$ 330.153,41	\$ 743.048,31	\$ 217.327,27	\$ 16.872,19	\$ -	\$ 1.307.401,18	\$ 37.969.660,93
1150412512	13	03/12/19	22/11/19		\$ 37.969.660,93	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 42.598,82	\$ -	\$ -	\$ 42.598,82	\$ 37.969.660,93
1150412512	13	03/12/19	25/11/19		\$ 37.969.660,93	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25.000,00	\$ -	\$ -	\$ 25.000,00	\$ 37.969.660,93
1150412512	13	03/12/19	31/12/19	28	\$ 37.969.660,93	\$ -	\$ 336.400,45	\$ 736.801,27	\$ 181.537,18	\$ 24.039,68	\$ -	\$ 1.278.778,58	\$ 37.633.260,48
1150412512	14	03/01/20	31/12/19		\$ 37.633.260,48	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 41.221,42	\$ -	\$ -	\$ 41.221,42	\$ 37.633.260,48
1150412512	14	03/01/20	04/02/20	32	\$ 37.633.260,48	\$ -	\$ 343.022,38	\$ 730.179,34	\$ 207.914,58	\$ 27.902,80	\$ -	\$ 1.309.019,10	\$ 37.290.238,10
1150412512	15	03/02/20	04/02/20	1	\$ 37.290.238,10	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 40.069,88	\$ 911,02	\$ -	\$ 40.980,90	\$ 37.290.238,10
1150412512	16	03/06/20	26/06/20	23	\$ 37.290.238,10	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 1.073.201,72	\$ 249.136,00	\$ -	\$ -	\$ 1.322.337,72	\$ 37.290.238,10
1150412512	17	03/07/20	26/06/20		\$ 37.290.238,10	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 1.073.201,72	\$ 249.136,00	\$ -	\$ -	\$ 1.322.337,72	\$ 37.290.238,10
1150412512	18	03/12/20	26/02/21	85	\$ 37.290.238,10	\$ 1.069.348,00	\$ -	\$ 1.069.348,04	\$ 1.302.160,00	\$ 128.491,96	\$ -	\$ 2.500.000,00	\$ 37.290.238,10
1150412512	19	31/03/21	31/03/21		\$ 37.290.238,10	\$ 43.857.445,00	\$ 37.290.238,10	\$ 6.567.207,41	\$ 781.296,00	\$ -	\$ -	\$ 44.638.741,51	\$ -

**HISTORIAL DE PAGOS**

**CLIENTE: MORA MONTES SANDRA MARCELA**

OBLIGACIÓN	N° DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS EN MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUOVO SALDO
1150731696	1	26/07/20	28/07/20	2	\$ 2.644.675,44	\$ 73.463,00	\$ 73.463,10	\$ 0,22	\$ -	\$ 96,78	\$ -	\$ 73.560,10	\$ 2.571.212,34
1150731696	2	26/08/20	28/07/20		\$ 2.571.212,34	\$ 73.462,00	\$ 439,69	\$ 0,21	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 439,90	\$ 2.570.772,65
1150731696	2	26/08/20	30/10/20	65	\$ 2.570.772,65	\$ -	\$ 73.023,42	\$ -	\$ -	\$ 3.143,43	\$ -	\$ 76.166,85	\$ 2.497.749,23
1150731696	3	26/09/20	30/10/20	34	\$ 2.497.749,23	\$ 73.463,00	\$ 73.463,11	\$ 0,21	\$ -	\$ 1.645,98	\$ -	\$ 75.109,30	\$ 2.424.286,12
1150731696	4	26/10/20	30/10/20	4	\$ 2.424.286,12	\$ 73.462,00	\$ 33.530,37	\$ 0,20	\$ -	\$ 193,28	\$ -	\$ 33.723,85	\$ 2.390.755,75
1150731696	4	26/10/20	26/02/21	123	\$ 2.390.755,75	\$ -	\$ 39.932,75	\$ -	\$ -	\$ 3.041,19	\$ -	\$ 42.973,94	\$ 2.350.823,00
1150731696	5	26/11/20	26/02/21	92	\$ 2.350.823,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.353,06	\$ 3.673,00	\$ 7.026,06	\$ 2.350.823,00
1150731696	6	31/03/21	31/03/21		\$ 2.350.823,00	\$ 2.350.823,00	\$ 2.350.823,00	\$ 0,95	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.350.823,95	\$ -

3. Me consta que, de conformidad con la información que reporta el historial de pagos adjunto, se evidencia que la accionante 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.

**A LOS HECHOS DÉCIMO SÉPTIMO, DÉCIMO OCTAVO, DÉCIMO NOVENO Y VIGÉSIMO:** Es parcialmente cierto. Por lo que me permito aclarar a su despacho lo siguiente:

1. No me consta la actividad económica que desarrollaba la demandante para el año 2020. Tampoco, la presunta “quiebra” en que se encontraba su emprendimiento. Por lo que me atengo a lo que se pruebe.
2. Me consta que, la señora Sandra Marcela Mora Montes incurrió en mora de forma constante durante la ejecución del crédito. Hecho que se corrobora con el historial de pagos adjunto, en el que se evidencia el detalle de la aplicación de cada concepto y el reporte de días en mora.
3. 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 la solicitud que expresamente nos realizó la demandante mediante llamada, cuyo registro de voz reposa en las grabaciones que autorizó efectuar; en consecuencia, se aplicó el siguiente alivio a la obligación No. 1150412512:

NOMBRE	CC
SANDRA MARCELA MORA MONTES	1016010802
ALIVIO	FECHA
PERIODO DE GRACIA	26/03/2020
PALANTE	25/06/2020
POLITICA 5	16/10/2020
UNIFICACIÓN	16/03/2021

Tipo de producto	Modalidad	Numero de Producto	Valor Desembolsado	Fecha Desembolso	Estado Obligación	Garantías Asociadas	Plazo
Libre Inversión con ocasión al alivio financiero plan pa'lante.	Cuota fija tasa 0.	1150731696	\$ 2.644.675,44	26-06-2020	Cancelado por refinanciación 31-03-2021	FON885	36 meses

4. Me consta que, Banco Finandina explicó en qué consistió cada alivio otorgado, 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 a la demandante, indicándole que el detalle discriminado del valor de su cuota, seria informado a través del extracto mensual.

**AL HECHO VIGÉSIMO PRIMERO:** Respecto a los pagos que aduce haber realizado la demandante con cargo a la obligación No. 1150412512. Me atengo a la literalidad de la información contenida en el historial de pagos que se adjunta como prueba con la presente contestación. Unidad documental que refleja de manera detallada el orden de imputación de cada rubro. Tal como se evidencia a continuación:

**HISTORIAL DE PAGOS**

CLIENTE: MORA MONTES SANDRA MARCELA

OBLIGACIÓN	N° DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS EN MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUOVO SALDO
1150412512	1	03/12/18	04/12/18	1	\$ 41.450.000,00	\$ 1.032.007,00	\$ 174.268,35	\$ 857.738,67	\$ 277.985,13	\$ 1.007,85	\$ 89.000,00	\$ 1.400.000,00	\$ 41.275.731,65
1150412512	2	03/01/19	27/12/18		\$ 41.275.731,65	\$ 1.073.201,00	\$ 272.481,91	\$ 800.739,81	\$ 245.281,00	\$ -	\$ -	\$ 1.318.482,72	\$ 41.003.269,74
1150412512	3	03/02/19	27/12/18		\$ 41.003.269,74	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 0,28	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 0,28	\$ 41.003.269,74
1150412512	3	03/02/19	11/02/19	8	\$ 41.003.269,74	\$ -	\$ 277.806,63	\$ 795.395,09	\$ 245.280,72	\$ 7.459,33	\$ -	\$ 1.325.941,77	\$ 40.725.463,11
1150412512	4	03/03/19	11/02/19		\$ 40.725.463,11	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 34.058,23	\$ -	\$ -	\$ 34.058,23	\$ 40.725.463,11
1150412512	4	03/03/19	03/03/19		\$ 40.725.463,11	\$ -	\$ 283.195,61	\$ 790.006,11	\$ 211.222,77	\$ -	\$ -	\$ 1.284.424,49	\$ 40.442.267,50
1150412512	5	03/04/19	03/03/19		\$ 40.442.267,50	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 65.575,51	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 65.575,51	\$ 40.442.267,50
1150412512	5	03/04/19	02/05/19	29	\$ 40.442.267,50	\$ -	\$ 288.722,84	\$ 784.478,88	\$ 179.705,49	\$ 25.334,91	\$ -	\$ 1.278.242,12	\$ 40.153.544,66
1150412512	6	03/05/19	02/05/19		\$ 40.153.544,66	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 21.757,88	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 21.757,88	\$ 40.153.544,66
1150412512	6	03/05/19	05/06/19	33	\$ 40.153.544,66	\$ -	\$ 294.289,87	\$ 778.911,85	\$ 223.523,12	\$ 29.857,41	\$ -	\$ 1.326.582,25	\$ 39.859.254,79
1150412512	7	03/06/19	05/06/19	2	\$ 39.859.254,79	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 201.580,79	\$ 1.836,96	\$ -	\$ 203.417,75	\$ 39.859.254,79
1150412512	7	03/06/19	25/06/19	22	\$ 39.859.254,79	\$ -	\$ 300.031,83	\$ 773.169,89	\$ 43.700,21	\$ 15.961,00	\$ -	\$ 1.132.482,93	\$ 39.559.222,96
1150412512	8	03/07/19	25/06/19		\$ 39.559.222,96	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 67.537,07	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 67.537,07	\$ 39.559.222,96
1150412512	8	03/07/19	05/08/19	33	\$ 39.559.222,96	\$ -	\$ 305.818,72	\$ 767.383,00	\$ 177.743,93	\$ 26.992,71	\$ -	\$ 1.277.938,36	\$ 39.253.404,24
1150412512	9	03/08/19	05/08/19	2	\$ 39.253.404,24	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 122.061,84	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 122.061,84	\$ 39.253.404,24
1150412512	9	03/08/19	04/09/19	32	\$ 39.253.404,24	\$ -	\$ 311.816,53	\$ 761.385,19	\$ 123.219,36	\$ 26.694,72	\$ -	\$ 1.223.115,80	\$ 38.941.587,71
1150412512	10	03/09/19	04/09/19	1	\$ 38.941.587,71	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 75.964,89	\$ -	\$ 919,31	\$ -	\$ 76.884,20	\$ 38.941.587,71
1150412512	10	03/09/19	09/10/19	36	\$ 38.941.587,71	\$ -	\$ 318.124,33	\$ 755.077,39	\$ 169.316,11	\$ 30.252,41	\$ -	\$ 1.272.770,24	\$ 38.623.463,38
1150412512	11	03/10/19	09/10/19	6	\$ 38.623.463,38	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 21.769,40	\$ 5.480,36	\$ -	\$ -	\$ 27.249,76	\$ 38.623.463,38
1150412512	11	03/10/19	05/11/19	33	\$ 38.623.463,38	\$ -	\$ 323.649,04	\$ 749.552,68	\$ 223.511,60	\$ 21.477,95	\$ -	\$ 1.318.191,27	\$ 38.299.814,34
1150412512	12	03/11/19	05/11/19	2	\$ 38.299.814,34	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 31.808,73	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 31.808,73	\$ 38.299.814,34
1150412512	12	03/11/19	22/11/19	19	\$ 38.299.814,34	\$ -	\$ 330.153,41	\$ 743.048,31	\$ 217.327,27	\$ 16.872,19	\$ -	\$ 1.307.401,18	\$ 37.969.660,93
1150412512	13	03/12/19	22/11/19		\$ 37.969.660,93	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ -	\$ 42.598,82	\$ -	\$ -	\$ 42.598,82	\$ 37.969.660,93
1150412512	13	03/12/19	25/11/19		\$ 37.969.660,93	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25.000,00	\$ -	\$ -	\$ 25.000,00	\$ 37.969.660,93
1150412512	13	03/12/19	31/12/19	28	\$ 37.969.660,93	\$ -	\$ 336.400,45	\$ 736.801,27	\$ 181.537,18	\$ 24.039,68	\$ -	\$ 1.278.778,58	\$ 37.633.260,48
1150412512	14	03/01/20	31/12/19		\$ 37.633.260,48	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 41.221,42	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 41.221,42	\$ 37.633.260,48
1150412512	14	03/01/20	04/02/20	32	\$ 37.633.260,48	\$ -	\$ 343.022,38	\$ 730.179,34	\$ 207.914,58	\$ 27.902,80	\$ -	\$ 1.309.019,10	\$ 37.290.238,10
1150412512	15	03/02/20	04/02/20	1	\$ 37.290.238,10	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 40.069,88	\$ 911,02	\$ -	\$ 40.980,90	\$ 37.290.238,10
1150412512	16	03/06/20	26/06/20	23	\$ 37.290.238,10	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 1.073.201,72	\$ 249.136,00	\$ -	\$ -	\$ 1.322.337,72	\$ 37.290.238,10
1150412512	17	03/07/20	26/06/20		\$ 37.290.238,10	\$ 1.073.201,00	\$ -	\$ 1.073.201,72	\$ 249.136,00	\$ -	\$ -	\$ 1.322.337,72	\$ 37.290.238,10
1150412512	18	03/12/20	26/02/21	85	\$ 37.290.238,10	\$ 1.069.348,00	\$ -	\$ 1.069.348,04	\$ 1.302.160,00	\$ 128.491,96	\$ -	\$ 2.500.000,00	\$ 37.290.238,10
1150412512	19	31/03/21	31/03/21		\$ 37.290.238,10	\$ 43.857.445,00	\$ 37.290.238,10	\$ 6.567.207,41	\$ 781.296,00	\$ -	\$ -	\$ 44.638.741,51	\$ -





## HISTORIAL DE PAGOS

CLIENTE: MORA MONTES SANDRA MARCELA

OBLIGACIÓN	N° DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS EN MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUEVO SALDO
1150731696	1	26/07/20	26/07/20	2	\$ 2.644.675,44	\$ 73.463,00	\$ 73.463,10	\$ 0,22	\$ -	\$ 96,78	\$ -	\$ 73.560,10	\$ 2.571.212,34
1150731696	2	26/08/20	26/07/20		\$ 2.571.212,34	\$ 73.462,00	\$ 439,69	\$ 0,21	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 439,90	\$ 2.570.772,65
1150731696	2	26/08/20	30/10/20	65	\$ 2.570.772,65	\$ -	\$ 73.023,42	\$ -	\$ -	\$ 3.143,43	\$ -	\$ 76.166,85	\$ 2.497.749,23
1150731696	3	26/09/20	30/10/20	34	\$ 2.497.749,23	\$ 73.463,00	\$ 73.463,11	\$ 0,21	\$ -	\$ 1.645,98	\$ -	\$ 75.109,30	\$ 2.424.286,12
1150731696	4	26/10/20	30/10/20	4	\$ 2.424.286,12	\$ 73.462,00	\$ 33.530,37	\$ 0,20	\$ -	\$ 193,28	\$ -	\$ 33.723,85	\$ 2.390.755,75
1150731696	4	26/10/20	26/02/21	123	\$ 2.390.755,75	\$ -	\$ 39.932,75	\$ -	\$ -	\$ 3.041,19	\$ -	\$ 42.973,94	\$ 2.350.823,00
1150731696	5	26/11/20	26/02/21	92	\$ 2.350.823,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.353,06	\$ 3.673,00	\$ 7.026,06	\$ 2.350.823,00
1150731696	6	31/03/21	31/03/21		\$ 2.350.823,00	\$ 2.350.823,00	\$ 2.350.823,00	\$ 0,95	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.350.823,95	\$ -

**AL HECHO VIGÉSIMO SEGUNDO:** Es cierto. Al respecto se aclara, que el valor de la cuota señalada por la demandante no contenía el concepto de seguros de vida y todo riesgo.

**AL HECHO VIGÉSIMO TERCERO:** Respecto a los pagos que aduce haber realizado la demandante con cargo a la obligación No. 1150926049. Me atengo a la literalidad de la información contenida en el historial de pagos que se adjunta como prueba con la presente contestación. Unidad documental que refleja de manera detallada el orden de imputación de cada rubro. Tal como se evidencia a continuación:



## HISTORIAL DE PAGOS

CLIENTE: SANDRA MARCELA MORA MONTES

CLIENTE:	N° DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA PAGO	DÍAS DE MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUEVO SALDO
1150926049	1	30/04/21	01/07/21	62	\$ 51.498.578,95	\$ 1.011.974,00	\$ 270.223,14	\$ 741.751,20	\$ 212.516,35	\$ 51.656,22	\$ 99.250,00	\$ 1.375.396,91	\$ 51.228.355,81
1150926049	2	31/05/21	01/07/21	31	\$ 51.228.355,81	\$ 908.200,00	\$ 119.366,83	\$ 788.834,14	\$ 212.516,35	\$ 23.885,77	\$ -	\$ 1.144.603,09	\$ 51.108.988,98
1150926049	3	30/06/21	29/07/21	29	\$ 51.108.988,98	\$ 914.177,00	\$ -	\$ 695.169,74	\$ 212.516,35	\$ 22.313,91	\$ -	\$ 930.000,00	\$ 51.108.988,98
1150926049	3	30/06/21	18/08/21	49	\$ 51.108.988,98	\$ -	\$ 178.917,14	\$ 40.091,70	\$ -	\$ 3.991,16	\$ -	\$ 223.000,00	\$ 50.930.071,84
1150926049	4	31/07/21	17/09/21	48	\$ 50.930.071,84	\$ 1.011.974,00	\$ 228.116,83	\$ 783.857,51	\$ 212.516,35	\$ 39.215,34	\$ 72.800,00	\$ 1.336.506,03	\$ 50.701.955,01
1150926049	5	31/08/21	17/09/21	17	\$ 50.701.955,01	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ -	\$ 397,85	\$ 13.096,12	\$ -	\$ 13.493,97	\$ 50.701.955,01
1150926049	5	31/08/21	28/10/21	58	\$ 50.701.955,01	\$ -	\$ 257.930,20	\$ 754.044,14	\$ 212.118,50	\$ 31.438,49	\$ -	\$ 1.255.531,33	\$ 50.444.024,81
1150926049	6	30/09/21	28/10/21	28	\$ 50.444.024,81	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ -	\$ 23.026,03	\$ 21.442,64	\$ -	\$ 44.468,67	\$ 50.444.024,81
1150926049	6	30/09/21	26/11/21	57	\$ 50.444.024,81	\$ -	\$ 283.650,92	\$ 728.323,42	\$ 189.490,32	\$ 21.977,53	\$ -	\$ 1.223.442,19	\$ 50.160.373,89
1150926049	7	31/10/21	26/11/21	26	\$ 50.160.373,89	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ -	\$ 56.319,15	\$ 20.238,66	\$ -	\$ 76.557,81	\$ 50.160.373,89
1150926049	7	31/10/21	27/12/21	57	\$ 50.160.373,89	\$ -	\$ 226.022,59	\$ 785.951,75	\$ 164.934,00	\$ 23.179,33	\$ -	\$ 1.200.087,67	\$ 49.934.351,30
1150926049	8	30/11/21	27/12/21	27	\$ 49.934.351,30	\$ 1.011.974,00	\$ 116.300,29	\$ 741.183,90	\$ 221.253,15	\$ 21.174,99	\$ -	\$ 1.099.912,33	\$ 49.818.051,01
1150926049	8	30/11/21	31/01/22	62	\$ 49.818.051,01	\$ -	\$ 154.490,15	\$ -	\$ -	\$ 3.477,06	\$ -	\$ 157.967,21	\$ 49.663.560,86
1150926049	9	31/12/21	31/01/22	31	\$ 49.663.560,86	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 12.032,79	\$ -	\$ 12.032,79	\$ 49.663.560,86
1150926049	9	31/12/21	25/03/22	84	\$ 49.663.560,86	\$ -	\$ 210.371,36	\$ 801.602,98	\$ 221.253,15	\$ 56.186,78	\$ -	\$ 1.289.414,27	\$ 49.453.189,50
1150926049	10	31/01/22	25/03/22	53	\$ 49.453.189,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 10.585,73	\$ -	\$ 10.585,73	\$ 49.453.189,50
1150926049	11	03/05/22	11/05/22	8	\$ 49.453.189,50	\$ 1.099.679,00	\$ -	\$ 1.099.679,57	\$ 1.128.391,06	\$ 12.651,37	\$ -	\$ 2.240.722,00	\$ 49.453.189,50
1150926049	12	03/06/22	28/07/22	55	\$ 49.453.189,50	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ 1.011.974,34	\$ 221.253,15	\$ 50.396,40	\$ -	\$ 1.283.623,89	\$ 49.453.189,50
1150926049	13	03/07/22	28/07/22	25	\$ 49.453.189,50	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ -	\$ 113.042,11	\$ 23.334,00	\$ -	\$ 136.376,11	\$ 49.453.189,50
1150926049	13	03/07/22	02/09/22	61	\$ 49.453.189,50	\$ -	\$ -	\$ 1.011.974,34	\$ 108.211,04	\$ 31.647,52	\$ -	\$ 1.151.832,90	\$ 49.453.189,50
1150926049	14	03/08/22	02/09/22	30	\$ 49.453.189,50	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ -	\$ 19.013,70	\$ 29.153,40	\$ -	\$ 48.167,10	\$ 49.453.189,50
1150926049	14	03/08/22	15/09/22	43	\$ 49.453.189,50	\$ -	\$ -	\$ 1.011.974,34	\$ 202.239,45	\$ 12.916,90	\$ -	\$ 1.227.130,69	\$ 49.453.189,50
1150926049	15	03/09/22	15/09/22	12	\$ 49.453.189,50	\$ 1.011.973,00	\$ -	\$ 39.468,80	\$ 221.253,15	\$ 12.147,36	\$ -	\$ 272.869,31	\$ 49.453.189,50
1150926049	15	03/09/22	18/10/22	45	\$ 49.453.189,50	\$ -	\$ -	\$ 972.505,54	\$ -	\$ 27.110,19	\$ -	\$ 999.615,73	\$ 49.453.189,50
1150926049	16	03/10/22	18/10/22	15	\$ 49.453.189,50	\$ 89.462,00	\$ -	\$ 89.462,57	\$ 221.253,15	\$ 16.868,55	\$ 72.800,00	\$ 400.384,27	\$ 49.453.189,50
1150926049	17	03/12/22	13/01/23	41	\$ 49.453.189,50	\$ 1.005.742,00	\$ -	\$ 1.005.742,52	\$ 264.134,15	\$ 50.123,33	\$ -	\$ 1.320.000,00	\$ 49.453.189,50
1150926049	18	03/02/23	17/02/23	14	\$ 49.453.189,50	\$ 1.011.974,00	\$ -	\$ 1.011.974,34	\$ 461.320,15	\$ 21.108,92	\$ -	\$ 1.494.403,41	\$ 49.453.189,50
1150926049	19	03/03/23	17/02/23	15	\$ 49.453.189,50	\$ 1.701.332,00	\$ -	\$ -	\$ 95.270,17	\$ 10.326,42	\$ -	\$ 105.596,59	\$ 49.453.189,50
1150926049	19	03/03/23	03/05/23	61	\$ 49.453.189,50	\$ -	\$ 1.290.000,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.290.000,00	\$ 48.163.189,50
1150926049	19	03/03/23	23/05/23	81	\$ 48.163.189,50	\$ -	\$ -	\$ 411.332,90	\$ 168.863,98	\$ 99.803,12	\$ -	\$ 680.000,00	\$ 48.163.189,50
1150926049	20	25/05/23	23/05/23		\$ 48.163.189,50	\$ 55.820.497,00	\$ 48.163.189,50	\$ 7.657.308,04	\$ 528.268,30	\$ -	\$ 120.269,16	\$ 56.469.035,00	\$ -

**AL HECHO VIGÉSIMO CUARTO:** El presente hecho se compone de diversas circunstancias de modo, tiempo y lugar, razón por la que se dividirán para dar adecuada contestación a cada una de ellas:







1. Me consta 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 crédito de vehículo que se adjunta como prueba a la presente contestación de demanda y del cual me permito extractar 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 Financiera", 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 del 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 del 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 y 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 Financiera", 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.

2. Me consta que, la señora Sandra Marcela Mora Montes, eligió tomar la póliza de seguro de vida grupo con la Aseguradora ALLIANZ; para tales efectos, esta entidad financiera actuó únicamente como beneficiario oneroso de la póliza colectiva y como recaudador del valor de cada una de las primas a cancelar de manera mensual, tal como se evidencia en el historial de pagos adjunto – columna 7 de izquierda a derecha denominada "Valor seguros".

Obligación	Tipo de seguro	Valor	Vinculación	Aseguradora	Fecha de vigencia / cancelación	Garantías asociadas	Modalidad de pago
1906398999	Seguro de Vehículo	\$230.679	Colectivo	ALLIANZ	Vigente hasta 23-05-25	FON885	Prima mensual
1906398999	Seguro de	\$73.410	Colectivo	METLIFE	Vigente 23-05-24	--	Prima mensual



	Vida						
--	------	--	--	--	--	--	--

**A LOS HECHOS VIGÉSIMO QUINTO Y VIGÉSIMO SEXTO:** Es parcialmente cierto. Por lo que me permito aclarar a su despacho lo siguiente:

- Me consta que, el día 23 de mayo de 2023 con ocasión a solicitud expresa por parte de la demandante, mediante mecanismo de normalización denominado "Refinanciación BANNER – digital" se genero la siguiente obligación:

Tipo de producto	Modalidad	Numero de Producto	Valor Desembolsado	Fecha Desembolso	Estado Obligación	Garantías Asociadas	Plazo
Crédito de Vehículo	Cuota fija tasa fija 1,79% EA 23,73%	1906398999	\$56.469.035,00	23-05-2023	Vigente con saldo para pago total al 18-03-2024 \$ 52.897.470,61	FON885	84 meses

- Respecto a las afirmaciones que realiza la demandante con ocasión a la variación del saldo adeudado a la fecha de la aplicación de la refinanciación, resulta relevante, que la demandante omite poner de presente al Despacho que dentro de las condiciones contractuales que enuncia, 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 el demandante 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 2018 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 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.

- Adicional a lo anterior, otro hecho que afecta la amortización del crédito son los alivios solicitados por el demandante, pues como ya se mencionó a lo largo de la contestación, la aplicación de estos no implica que se "congele la obligación", por lo que se seguirán causando intereses corrientes y seguros, que serán cobrados





tan pronto se retomen los pagos según el orden de imputación pactado en el contrato, esto es:

- 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

Por lo anterior, me ratifico en lo manifestado a lo largo de la contestación de la demanda respecto a las causas que han afectado la amortización del crédito, **todas imputables a la demandante, pues han sido aceptadas de manera libre y voluntaria:** 1) Crédito en la modalidad cuota fija – tasa variable, 2) Solicitud de aplicación de diversos alivios financieros, y 3) El incumplimiento reiterado de la obligación, pues los pagos se efectuaban posterior a la fecha de pago establecida como fecha de corte.

4. No me constan las demás afirmaciones de la demandante. Son hechos que pertenece a la órbita personal de la misma, por lo que me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Es cierto. Al respecto se aclara, que el valor de la cuota señalada por la demandante no contenía el concepto de seguros de vida y todo riesgo.

**AL HECHO VIGÉSIMO OCTAVO:** El presente hecho se compone de diversas circunstancias de modo, tiempo y lugar, razón por la que se dividirán para dar adecuada contestación a cada una de ellas:

1. Me consta que, en el mes de julio de 2023 la demandante notificó al banco por medio de la línea de servicio al cliente, que deseaba hacer uso de su póliza todo riesgo, requiriendo información detallada de su vigencia. Requerimiento que fue atendido en su integralidad mediante misivas que se adjuntan como prueba a la presente contestación de demanda.
2. Al respecto, no se puede perder de vista que el Banco es un establecimiento de crédito, constituido bajo la forma de Sociedad Comercial Anónima, cuyo objeto social consiste principalmente en realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios; razón por la cual, a pesar de las alianzas comerciales con las compañías Aseguradoras, no tiene injerencia





respecto a sus coberturas y mucho menos en los tiempos de respuesta frente a los siniestros que se pretenden ejecutar.

Por lo anterior, la obligación del pago de la indemnización por cuenta del siniestro acaecido corresponde a la aseguradora y no al Banco Finandina, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1080 del Código de Comercio.

3. La afirmación que realiza la demandante respecto de haber pagado todo el capital del crédito adquirido, corresponde a una mera apreciación subjetiva, sin sustento probatorio. Por lo anterior, ratifico lo manifestado a lo largo de la presente contestación de demanda.

**AL HECHO VIGÉSIMO NOVENO:** El presente hecho se compone de diversas circunstancias de modo, tiempo y lugar, razón por la que se dividirán para dar adecuada contestación a cada una de ellas:

1. Me consta que, Banco Finandina desde la radicación de solicitud de afectación de póliza, ha realizado un acompañamiento integro a la demandante; sin embargo, no podemos perder de vista que el Banco es un establecimiento de crédito, constituido bajo la forma de Sociedad Comercial Anónima, cuyo objeto social consiste principalmente en realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios; razón por la cual, a pesar de las alianzas comerciales con las compañías Aseguradoras, no tiene injerencia respecto a sus coberturas y mucho menos en los tiempos de respuesta frente a los siniestros que se pretenden ejecutar.
2. Las gestiones adelantadas ante la aseguradora corresponden a circunstancias del exclusivo conocimiento del demandante y las entidades involucradas, razón por la que no me consta, sin embargo, me atengo a lo que resulte debidamente probado en el curso del presente proceso.
3. Me consta que, Banco Finandina ha atendido todas y cada una de las solicitudes elevadas por el demandante de manera clara, precisa, oportuna y de fondo. Para tal efecto, me permito allegar como prueba todas las comunicaciones cruzadas con ocasión al objeto materia del litigio.

**AL HECHO TRIGÉSIMO:** Cabe aclarar que la estructura de un hecho jurídico corresponde a una circunstancia de modo, tiempo y lugar, por lo que es claro que la premisa aducida por el accionante no corresponde a un hecho sino a una mera apreciación subjetiva, por lo cual de ella no es posible hacer pronunciamiento alguno al tenor de lo previsto en el artículo 96 del C.G.P.

Al respecto, resaltamos que dentro del material probatorio allegado por la demandante no obra prueba que acredite su dicho.

**AL HECHO TRIGÉSIMO PRIMERO:** No me consta. Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO TRIGÉSIMO SEGUNDO:** No es cierto. Al respecto me permito manifestar lo siguiente:





1. Me consta que, Banco Finandina desde la radicación de solicitud de afectación de póliza, ha realizado un acompañamiento íntegro a la demandante; sin embargo, no podemos perder de vista que el Banco es un establecimiento de crédito, constituido bajo la forma de Sociedad Comercial Anónima, cuyo objeto social consiste principalmente en realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios; razón por la cual, a pesar de las alianzas comerciales con las compañías Aseguradoras, no tiene injerencia respecto a sus coberturas y mucho menos en los tiempos de respuesta frente a los siniestros que se pretenden ejecutar.
2. Las gestiones adelantadas ante la aseguradora corresponden a circunstancias del exclusivo conocimiento del demandante y las entidades involucradas, razón por la que no me consta, sin embargo, me atengo a lo que resulte debidamente probado en el curso del presente proceso.
3. Me consta que, Banco Finandina ha atendido todas y cada una de las solicitudes elevadas por el demandante de manera clara, precisa, oportuna y de fondo. Para tal efecto, me permito allegar como prueba todas las comunicaciones cruzadas con ocasión al objeto materia del litigio.

**AL HECHO TRIGÉSIMO TERCERO:** El presente hecho se compone de diversas circunstancias de modo, tiempo y lugar, razón por la que se dividirán para dar adecuada contestación a cada una de ellas:

1. No me consta la afirmación que realiza la demandante respecto al pago que tuvo que asumir por concepto de los daños ocasionados al vehículo. Me atengo a lo que se pruebe.
2. Me consta que, la demandante no cancelaba 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. Tal como se evidencia a continuación:

## HISTORIAL DE PAGOS

CLIENTE: SANDRA MARCELA MORA

OBLIGACIÓN	Nº DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS EN MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUOVO SALDO
1906398999	1	23/04/23	31/08/23	69	\$ 56.469.035,00	\$ 1.304.766,00	\$ 293.970,27	\$ 1.010.795,73	\$ 270.596,00	\$ 108.031,78	\$ -	\$ 1.683.393,78	\$ 56.175.064,73
1906398999	2	23/07/23	31/08/23	39	\$ 56.175.064,73	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.606,22	\$ -	\$ 16.606,22	\$ 56.175.064,73
1906398999	2	23/07/23	03/10/23	72	\$ 56.175.064,73	\$ -	\$ 299.232,34	\$ 1.005.533,66	\$ 270.596,00	\$ 93.919,52	\$ -	\$ 1.669.281,52	\$ 55.875.832,39
1906398999	3	23/08/23	03/10/23	41	\$ 55.875.832,39	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 130.718,48	\$ 130.718,48	\$ 55.875.832,39
1906398999	3	23/08/23	26/10/23	64	\$ 55.875.832,39	\$ -	\$ 304.588,61	\$ 1.000.177,39	\$ 270.596,00	\$ 101.891,59	\$ 19.254,52	\$ 1.696.508,11	\$ 55.571.243,78
1906398999	4	23/09/23	26/10/23	33	\$ 55.571.243,78	\$ 1.304.765,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 103.491,89	\$ 103.491,89	\$ 55.571.243,78
1906398999	4	23/09/23	06/11/23	44	\$ 55.571.243,78	\$ -	\$ 254.767,05	\$ 994.725,26	\$ 270.596,00	\$ 75.431,58	\$ 204.480,11	\$ 1.800.000,00	\$ 55.316.476,73
1906398999	4	23/09/23	07/11/23	45	\$ 55.316.476,73	\$ -	\$ 55.273,69	\$ -	\$ -	\$ 49,09	\$ -	\$ 55.322,78	\$ 55.261.203,04
1906398999	5	23/10/23	07/11/23	15	\$ 55.261.203,04	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 24.677,22	\$ 24.677,22	\$ 55.261.203,04
1906398999	5	23/10/23	21/11/23	29	\$ 55.261.203,04	\$ -	\$ 315.590,46	\$ 989.175,54	\$ 270.596,00	\$ 49.444,09	\$ 311.407,78	\$ 1.936.303,87	\$ 54.945.612,58
1906398999	6	23/11/23	21/11/23	0	\$ 54.945.612,58	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ 81.719,13	\$ -	\$ 181.977,00	\$ 263.696,13	\$ 54.945.612,58
1906398999	6	23/11/23	22/12/23	29	\$ 54.945.612,58	\$ -	\$ 321.239,54	\$ 983.526,46	\$ 188.876,87	\$ 38.022,42	\$ 987.200,00	\$ 2.518.865,29	\$ 54.624.373,04
1906398999	7	23/12/23	22/12/23	0	\$ 54.624.373,04	\$ 1.304.766,00	\$ 326.989,73	\$ 977.776,27	\$ 270.596,00	\$ -	\$ -	\$ 1.575.362,00	\$ 54.297.383,31
1906398999	8	23/01/24	22/12/23	0	\$ 54.297.383,31	\$ 3.090.207,00	\$ 3.090.207,72	\$ -	\$ 371.075,00	\$ -	\$ 3.444.489,99	\$ 6.905.772,71	\$ 51.207.175,59
1906398999	9	23/02/24	23/01/24	0	\$ 51.207.175,59	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 304.089,00	\$ -	\$ -	\$ 304.089,00	\$ 51.207.175,59





- Me consta que, debido a la altura de mora que alcanzo la obligación, esta entidad financiera procedió con la judicialización de la misma, ejecutándola por reparto en el Juzgado 37 Civil Municipal de Bogotá bajo el número de radicación 11001400303720230112500.
- Me consta que, el trámite de pago directo en contra de la demandante termino el pasado 18 de enero de 2024.

Datos del Proceso				
Información de Radicación del Proceso				
Defensor			Ponente	
037 Municipal - Civil			Marisol Alvarado Bermúdez	
Clasificación del Proceso				
Tipo	Clase	Recurso	Ubicación del Expediente	
De Ejecución	Ejecutivo Singular	Sin Tipo de Recurso	Secretaría	
Sujetos Procesales				
Demandado(s)			Demandado(s)	
- BANCO FINANINDINA S.A.			- SANDRA MARCELA MORA MONTES	
Contenido de Radicación				
Contenido				
LMGR - PAGO DIRECTO - 108835 - Generación de la Demanda en línea No 76969				

Actuaciones del Proceso					
Fecha de Actuación	Actuación	Notación	Fecha Inicia Término	Fecha Finaliza Término	Fecha de Registro
28 Jan 2024	ELABORACIÓN DE OFICIO	110 - 100 1 FID			28 Jan 2024
18 Jan 2024	OTRAS TERMINACIONES POR AUTO	ACCIÓN DE PAGO DIRECTO. ESTADO ELECTRÓNICO NO. 888 DEL AÑO 2024			18 Jan 2024
16 Jan 2024	AL DESPACHO	CON MEMORIAL SOLICITANDO TERMINACIÓN PROCESO E INFORME SECRETARIAL			16 Jan 2024
11 Jan 2024	RECEPCIÓN MEMORIAL	TERMINACIÓN 1 FID			11 Jan 2024
05 Dec 2023	DAVO COMUNICACIONES	LMGR, SE TRAMITA OFICIO APREHENSION			11 Dec 2023
04 Dec 2023	ELABORACIÓN DE OFICIO	888 1 FID			04 Dec 2023
21 Nov 2023	AUTO ASISTE DEMANDA	ACCIÓN DE PAGO DIRECTO. NO SE PUBLICA EN MICROBITO WEB POR TENER RESERVA LEGAL LEY 2010 DE 2008 ESTADO ELUOTRÓNICO. 100 DEL AÑO 2023			21 Nov 2023
16 Nov 2023	AL DESPACHO				16 Nov 2023
15 Nov 2023	RADICACIÓN DE PROCESO	ACTUACIÓN DE RADICACIÓN DE PROCESO REALIZADA EL 10/11/2023 A LAS 17:54:46	15 Nov 2023	15 Nov 2023	15 Nov 2023

- Me consta que, mediante misiva de fecha 21 de febrero de 2024 bajo respuesta a requerimiento No. 01-055-2023-12-18-7-R-1 / GOP-DC- i554774 -24, Banco Finandina notificó a la demandante acerca de la terminación del litigio en su contra y establecio los parametros para la entrega real y material del automotor a la persona autorizada por la demandante para tal fin. Tal como se evidencia a continuación:





Chia, Cundinamarca, 21 de febrero de 2024

Señores:  
**SANDRA MARCELA MORA MONTES**  
Defensora: Dra. **PATRICIA ROJAS**

Ref.: Respuesta Requerimiento N° 01-055-2023-12-18-7-R-1 / GOP-DC-1554774 -24

Para el BANCO FINANDINA S.A. BIC es de gran importancia su opinión, por tal razón, en atención al requerimiento de la referencia damos respuesta a la reclamación radicada ante el Defensor del Consumidor Financiero la cual nos fue trasladada el pasado 13 de febrero del 2024, bajo los siguientes términos:

Según la información que reposa en nuestro sistema, evidenciamos que eres titular de la operación de crédito de vehículo No. 1906398999, desembolsado el día 23 de mayo de 2023 por valor de \$56.469.035,00.

De acuerdo con tu requerimiento, nos permitimos informarte que, procedimos a realizar las validaciones correspondientes a tu caso y evidenciamos que, el día 18 de enero de 2024 se realizó el levantamiento de medidas cautelares que presentabas sobre el vehículo de placas FON885, tal como se evidencia en el documento denominado "Terminación Acción Pago Directo" adjunto a esta comunicación.

Por consiguiente, el día 24 de enero de 2024 se estableció la entrega de tu vehículo de placas FON885, el cual sería entregado a tu esposo Héctor Gerardo Rodríguez Nieves, a quien se le envió el documento de levantamiento de medidas cautelares. Es importante resaltar que debes transitar con este documento siempre que te puedas movilizar en tu vehículo.

**AL HECHO TRIGÉSIMO CUARTO:** Cabe aclarar que la estructura de un hecho jurídico corresponde a una circunstancia de modo, tiempo y lugar, por lo que es claro que la premisa aducida por el accionante no corresponde a un hecho sino a una mera apreciación subjetiva, por lo cual de ella no es posible hacer pronunciamiento alguno al tenor de lo previsto en el artículo 96 del C.G.P.

Al respecto, resaltamos que dentro del material probatorio allegado por la demandante no obra prueba que acredite su dicho.

**AL HECHO TRIGÉSIMO QUINTO:** Respecto a los pagos que aduce haber realizado la demandante con cargo a la obligación No. 1906398999. Me atengo a la literalidad de la información contenida en el historial de pagos que se adjunta como prueba con la presente contestación. Unidad documental que refleja de manera detallada el orden de imputación de cada rubro. Tal como se evidencia a continuación:

#### HISTORIAL DE PAGOS

CLIENTE: SANDRA MARCELA MORA

OBLIGACIÓN	N° DE CUOTAS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS EN MORA	CAPITAL	VALOR ABONO CUOTA	ABONO A CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	SEGUROS	INTERESES MORA	OTROS	TOTAL PAGO EFECTUADO	NUOVO SALDO
1906398999	1	23/06/23	31/08/23	69	\$ 56.469.035,00	\$ 1.304.766,00	\$ 293.970,27	\$ 1.010.795,73	\$ 270.596,00	\$ 108.031,78	\$ -	\$ 1.683.393,78	\$ 56.175.064,73
1906398999	2	23/07/23	31/08/23	39	\$ 56.175.064,73	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.606,22	\$ -	\$ 16.606,22	\$ 56.175.064,73
1906398999	2	23/07/23	03/10/23	72	\$ 56.175.064,73	\$ -	\$ 299.232,34	\$ 1.005.533,66	\$ 270.596,00	\$ 93.919,52	\$ -	\$ 1.669.281,52	\$ 55.875.832,39
1906398999	3	23/08/23	03/10/23	41	\$ 55.875.832,39	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 130.718,48	\$ 130.718,48	\$ 55.875.832,39
1906398999	3	23/08/23	26/10/23	64	\$ 55.875.832,39	\$ -	\$ 304.588,61	\$ 1.000.177,39	\$ 270.596,00	\$ 101.891,59	\$ 19.254,52	\$ 1.696.508,11	\$ 55.571.243,78
1906398999	4	23/09/23	26/10/23	33	\$ 55.571.243,78	\$ 1.304.765,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 103.491,89	\$ 103.491,89	\$ 55.571.243,78
1906398999	4	23/09/23	06/11/23	44	\$ 55.571.243,78	\$ -	\$ 254.767,05	\$ 994.725,26	\$ 270.596,00	\$ 75.431,58	\$ 204.480,11	\$ 1.800.000,00	\$ 55.316.476,73
1906398999	4	23/09/23	07/11/23	45	\$ 55.316.476,73	\$ -	\$ 55.273,69	\$ -	\$ -	\$ 49,09	\$ -	\$ 55.322,78	\$ 55.261.203,04
1906398999	5	23/10/23	07/11/23	15	\$ 55.261.203,04	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 24.677,22	\$ 24.677,22	\$ 55.261.203,04
1906398999	5	23/10/23	21/11/23	29	\$ 55.261.203,04	\$ -	\$ 315.590,46	\$ 989.175,54	\$ 270.596,00	\$ 49.444,09	\$ 311.497,78	\$ 1.936.303,87	\$ 54.945.612,58
1906398999	6	23/11/23	21/11/23	-	\$ 54.945.612,58	\$ 1.304.766,00	\$ -	\$ -	\$ 81.719,13	\$ -	\$ 181.977,00	\$ 263.696,13	\$ 54.945.612,58
1906398999	6	23/11/23	22/12/23	29	\$ 54.945.612,58	\$ -	\$ 321.239,54	\$ 983.526,46	\$ 188.876,87	\$ 38.022,42	\$ 987.200,00	\$ 2.518.865,29	\$ 54.624.373,04
1906398999	7	23/12/23	22/12/23	-	\$ 54.624.373,04	\$ 1.304.766,00	\$ 326.989,73	\$ 977.776,27	\$ 270.596,00	\$ -	\$ -	\$ 1.575.362,00	\$ 54.297.383,31
1906398999	8	23/01/24	22/12/23	-	\$ 54.297.383,31	\$ 3.090.207,00	\$ 3.090.207,72	\$ -	\$ 371.075,00	\$ -	\$ 3.444.489,99	\$ 6.905.772,71	\$ 51.207.175,59
1906398999	9	23/02/24	23/01/24	-	\$ 51.207.175,59	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 304.089,00	\$ -	\$ -	\$ 304.089,00	\$ 51.207.175,59





Me consta que, la demandante no cancelaba 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. Tal como se evidencia en la documental adjunta como prueba.

**A LOS HECHOS TRIGÉSIMO SEXTO Y TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** No es cierto. El saldo para pago total de la obligación No. 1906398999 con corte a 18 de marzo de 2024 reporta una deuda de \$ 52.897.470,61, discriminada en los siguientes rubros:

CERT - 2024

**BANCO FINANDINA S.A.**  
NIT. 860.051.894-6  
CERTIFICACIÓN DE PAGO TOTAL

Banco Finandina		AUTORIZACION DE PAGO EN CAJA	
		FECHA DE PAGO	FECHA DE CANCELACION
		18-mar.-2024	18-mar.-2024
NOMBRE DEL CLIENTE		NIT. E. C. D. C. E.	OBLIGACION
SANDRA MARCELA MORA		1.016.010.802	1906398999
VALOR A PAGAR			
Cincuenta y Dos Millones Ochocientos Noventa y Siete Mil Cuatrocientos Setenta Pesos Con Sesenta y Un Centavos		\$ 52.897.470,61	
DETALLE DEL PAGO			
CAPITAL		\$1.207.175,59	
INTERESES CORRIENTES		1.609.376,52	
INTERESES MORA		0,00	
CARGOS 1/2		0,00	
CARGOS 3		0,00	
SEGUROS POR PAGAR		0,00	
PRIMACION SEGURO VIDA		-12.235,00	
PRIMACION SEGURO DOBLE VIDA		0,00	
PRIMACION SEGURO VEHICULO		-38.446,50	
PRIMACION SEGURO INCENDIO		0,00	
PRIMACION SEGURO ROBO		0,00	
SEGURO CERTIFICADO DE VIDA		0,00	
CANCELACION GARANTIA HABILITACION		0,00	
REPOSICION LEVANTAMIENTO DE VIVIENDA		181.600,00	
SEGUROS DE ASESORADO		0,00	
SEGUROS INCURRIDO		0,00	
TOTAL			
TOTAL		\$52.897.470,61	

ESTA CERTIFICACION ES VALIDA UNICAMENTE HASTA LA FECHA DE CANCELACION 18/mar/2024. SI REALIZAS EL PAGO VIA PSE, TE INVITAMOS A COMUNICARTE POSTERIORMENTE PARA CONFIRMAR LA CANCELACION Y SOLICITAR TU PSE Y SALVO.

Lo invitamos a realizar su pago por PSE a través de nuestra página web [www.bancofinandina.com](http://www.bancofinandina.com)

**Nota:** Si su obligación tiene un proceso judicial vigente, esta liquidación no incluye honorarios y/o gastos judiciales del proceso; para obtener estos valores debe solicitar su liquidación al teléfono 21919119 en Bogotá opción 7.

Cordialmente,



**MARIA ANGELICA DE LA HOZ**  
Analista de PQR's  
Gerencia de Operaciones

El código QR reemplaza la firma que avala esta certificación  
**BANCO FINANDINA UN BANCO DIGITAL Y A DOMICILIO**



[www.bancofinandina.com](http://www.bancofinandina.com)  
Dirección General: Kilómetro 17 Carretera Central del Norte - NIT: 860.051.894-6 - Colombia.  
Línea Fácil: 01 800 091 2886 / 2191919 - e-mail: [servicioalcliente@bancofinandina.com](mailto:servicioalcliente@bancofinandina.com)

Respecto a la manifestación de la demandante en razón a los abonos que ha efectuado y el saldo total de la obligación a la fecha; me ratifico en lo señalado a lo largo de la contestación de la demanda respecto a las causas que han afectado la amortización del crédito, **todas imputables a la demandante, pues han sido aceptadas de manera libre y voluntaria:** 1) Crédito en la modalidad cuota fija – tasa variable, 2) Solicitud de aplicación de diversos alivios financieros, y 3) El incumplimiento reiterado de la obligación, pues los pagos se efectuaban posterior a la fecha de pago establecida como fecha de corte.

**AL HECHO TRIGÉSIMO OCTAVO:** Cabe aclarar que la estructura de un hecho jurídico corresponde a una circunstancia de modo, tiempo y lugar, por lo que es claro que la premisa aducida por el accionante no corresponde a un hecho sino a una mera



apreciación subjetiva, por lo cual de ella no es posible hacer pronunciamiento alguno al tenor de lo previsto en el artículo 96 del C.G.P.

Al respecto, resaltamos los siguiente:

1. Que dentro del material probatorio allegado por la demandante no obra prueba que acredite su dicho.
2. Que dentro de la gestión SAC que se allega como prueba por parte del Banco, se evidencia el reporte de gestión de cobranza efectuada por los funcionarios de la entidad desde la fecha de apertura del producto a hoy, en el que se denota un trato cordial y acorde a las circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el ámbito de cobranzas.

**AL HECHO TRIGÉSIMO NOVENO:** El presente hecho se compone de diversas circunstancias de modo, tiempo y lugar, razón por la que se dividirán para dar adecuada contestación a cada una de ellas:

1. No es cierta la afirmación del demandante respecto a que banco Finandina haya generado cobros con ocasión a las reclamaciones generadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Al respecto se manifiesta que cada rubro cargado a la obligación corresponde a la ejecución cabal del contrato de crédito suscrito entre las partes.
2. Es cierta la inmovilización del vehículo automotor. Respecto a la devolución de los objetos personales de la demandante, ratificamos nuestra posición, la cual hemos trasladado de manera respetuosa a la señora Mora Montes, indicándole que no es posible acceder a la misma, teniendo en cuenta que era ella en calidad de propietaria del automotor, quien debía adelantar la gestión de retirar sus pertenencias en el momento previo a la inmovilización del vehículo, e informar a las autoridades de tránsito que adelantaron el procedimiento. Lo anterior, teniendo en cuenta que la entidad financiera no fue participe de la ejecución de la medida cautelar y por tanto, no puede hacerse responsable de los objetos personales dejados en el vehículo automotor; entre otras cosas, adicionalmente, a que no existe inventario que soporte que al interior del automotor se encontraran objetos de su pertenencia y aún si existiera, serían las autoridades de tránsito que llevaron el procedimiento, los encargados de realizar la entrega solicitada.
3. Es cierto que los gastos de inmovilización, grúa y custodia son generados a cargo de la demandante, en razón de las facultades otorgadas por la señora Mora Montes en el contrato de crédito de vehículo, suscrito por ella misma, en señal de aceptación y entendimiento, y del cual me permito extractar los siguientes apartes:





**NOVENA - CONDICIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO:** 8.1) En caso de mora de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CLIENTE** o del incumplimiento de cualquiera de ellas, **EL BANCO** podrá acelerar el plazo de las obligaciones pendientes, y exigir el pago inmediato de la totalidad de las mismas, así mismo se imputarán a las obligaciones los intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de las acciones legales que el tenedor del título valor que instrumente la obligación pueda presentar para exigir el pago de la misma y obtener el pago de la indemnización total de los perjuicios que con su incumplimiento, acción u omisión le hubiera generado al tenedor. 8.2) **EL BANCO** podrá acogerse a los términos del artículo 886 del Código de Comercio para el cobro de los intereses. 8.3) Serán a cargo del **CLIENTE** los impuestos que se ocasionen con motivo del otorgamiento del producto financiero, los costos y demás gastos que la cobranza implique, incluidos los honorarios de abogado que para el efecto se pactan en un 20% del saldo pendiente de pago, y en todo caso no menor al mínimo fijado por **EL BANCO** para la iniciación del cobro judicial en las tablas que tengan vigentes para el efecto con sus abogados, así como el valor que el **BANCO** pague por concepto de arancel judicial o su equivalente conforme con la ley.

Por lo anterior, no existe razón alguna para que el Banco proceda con la condonación de un rubro que contractualmente se encuentra a cargo de la demandante; hechos consecuencia del incumplimiento reiterativo al presentar mora en varios instantes de la operación de crédito que a la fecha continúa vigente.

Asimismo, vale la pena resaltar a su Despacho que esta entidad financiera en ningún momento incumplió un deber u obligación contractual que menoscabe los derechos de la parte demandante, ya que, siempre actuó conforme a la ley y a lo pactado en el contrato de crédito, y todos los documentos de vinculación que componen la referida obligación.

**AL HECHO CUADRAGÉSIMO:** Es parcialmente cierto. Por lo que me permito aclarar a su despacho lo siguiente:

1. No es cierta la afirmación que realiza la demandante respecto a que Banco Finandina ha asumido responsabilidad del presunto error respecto al objeto de la controversia.
2. Me consta que, mediante misiva de fecha 21 de febrero de 2024 bajo respuesta a requerimiento No. 01-055-2023-12-18-7-R-1 / GOP-DC- i554774 -24, Banco Finandina notificó a la demandante acerca del trámite adelantado ante la aseguradora. Tal como se evidencia a continuación:





Chia, Cundinamarca, 21 de febrero de 2024

Señores:  
**SANDRA MARCELA MORA MONTES**  
Defensora: Dra. **PATRICIA ROJAS**

Ref.: Respuesta Requerimiento N° 01-055-2023-12-18-7-R-1 / GOP-DC- 1554774 -24

Para el BANCO FINANDINA S.A. BIC es de gran importancia tu opinión, por tal razón, en atención al requerimiento de la referencia damos respuesta a la reclamación radicada ante el Defensor del Consumidor Financiero la cual nos fue trasladada el pasado 13 de febrero del 2024, bajo los siguientes términos:

Según la información que reposa en nuestro sistema, evidenciamos que eres titular de la operación de crédito de vehículo No. 1906398999, desembolsado el día 23 de mayo de 2023 por valor de \$56.469.035,00.

De acuerdo con tu requerimiento, nos permitimos informarte que, procedimos a realizar las validaciones correspondientes a tu caso y evidenciamos que, el día 18 de enero de 2024 se realizó el levantamiento de medidas cautelares que presentabas sobre el vehículo de placas FON885, tal como se evidencia en el documento denominado **"Terminación Acción Pago Directo"** adjunto a esta comunicación.

Por consiguiente, el día 24 de enero de 2024 se estableció la entrega de tu vehículo de placas FON885, el cual sería entregado a tu esposo Héctor Gerardo Rodríguez Navas, a quien se le envió el documento de levantamiento de medidas cautelares. Es importante resaltar que debes transitar con este documento siempre que te puedas movilizar en tu vehículo.

Por otro lado, con respecto a tu reclamación sobre la afectación de tu póliza todo riesgo por parte de la aseguradora, te informamos que, aún se encuentra en proceso de reembolso, de igual manera, ya te encuentras en comunicación con la agencia de seguros Promotec para el pago de dinero por este concepto.

- Me consta que, mediante misiva de fecha 27 de marzo de 2024 Banco Finandina notificó a la demandante acerca de los resultados de la gestión adelantada ante la aseguradora ALLIANS. Comunicación adjunta como prueba.
- Respecto a las demás manifestaciones de la demandante, no corresponde a un hecho sino a una mera apreciación subjetiva, por lo cual de ella no es posible hacer pronunciamiento alguno al tenor de lo previsto en el artículo 96 del C.G.P.

## **PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA**

Manifiesto respetuosamente que en ejercicio del derecho de contradicción me opongo a la totalidad de las pretensiones formuladas en la demanda por cuanto son infundadas, tal como se prueba con las excepciones de mérito que se formulan con el presente escrito y en particular por las siguientes razones:

**A LA PRIMERA PRETENSIÓN:** ME OPONGO en la medida en que, Banco Finandina es beneficiario de la póliza, por lo que es evidente que, de conformidad con la ley sustancial, quien debe responder por las pretensiones de la demanda es la compañía







aseguradora y bajo ninguna circunstancia el banco, pues, se reitera, el derecho sustancial no contempla disposición normativa alguna que obligue al beneficiario de un seguro a proceder con su pago; eso sería un total contrasentido. De hecho, el beneficiario no tiene ninguna obligación a favor del asegurado, y arribar a una conclusión diferente significaría tanto como aplicar indebidamente el derecho sustancial de los seguros.

En tal sentido, se ratifica que esta entidad financiera, actúa únicamente como beneficiario y recaudador del rubro correspondiente a la póliza, puesto que la actividad aseguradora no corresponde a su objeto social, para tal efecto, como ya se manifestó en los hechos se cuenta con una agencia de seguros, para este caso Promotec, quien tiene la función de administrar la relación comercial y contractual entre el cliente y aseguradora.

**A LA SEGUNDA Y TERCERA PRETENSIÓN:** ME OPONGO, toda vez que no se entiende el por qué esta entidad financiera debe condonar la totalidad de una obligación que a la fecha está vigente y plenamente exigible; enfatizando, en que Banco Finandina ha aplicado en debida forma lo enunciado en el contrato de crédito, tal como se evidencia en los documentos adjuntos a la presente contestación de demanda. Razón por la cual no hay lugar a que el Banco proceda con la cesación de los cobros efectuados con ocasión a la referida obligación y mucho menos que realice pagos por indemnización de perjuicios, ya que no ha violado los derechos del consumidor financiero en ningún sentido, los procedimientos ejecutados por esta entidad financiera corresponden a las consecuencias del comportamiento del pago del demandante.

En consecuencia, con el material probatorio y lo esbozado a lo largo de la contestación de la demanda, queda más que acreditado que Banco Finandina actuó en estricto cumplimiento de toda la normativa que regula el funcionamiento de las entidades financieras y de las relaciones de consumo financiero, lo cual se verifica de la siguiente manera:

- a. Banco Finandina dio pleno cumplimiento del deber de asesoría e información para con el consumidor financiero, poniendo a disposición del demandante toda la información del producto de manera clara en la página web [www.bancofinandina.com](http://www.bancofinandina.com), y remitiendo la documentación de manera concomitante a la suscripción de la obligación.
- b. Banco Finandina remitió la totalidad de los documentos de la obligación, así como formulario de solicitud, términos y condiciones, y clausulado y coberturas de las pólizas de seguro de manera concomitante a la celebración del contrato, habilitando su consulta permanente y a discreción del cliente a través de la página web [www.bancofinandina.com](http://www.bancofinandina.com), y ofreciendo líneas y canales de atención para resolver las dudas durante toda la duración de la relación contractual.
- c. Banco Finandina ejecutó de buena fe la totalidad de las obligaciones y otras condiciones de la operación de crédito, ofreciendo de manera clara y sencilla productos financieros de calidad según las instrucciones de la superintendencia financiera de Colombia.





Por el contrario, se evidencia que la señora Mora Montes incumplió el deber mínimo de autoprotección al no informarse de los productos o servicios que adquirió, ya que omitió indagar las condiciones generales de la operación, las obligaciones que contraía. Además, Esta falta a sus deberes mínimos de autoprotección como consumidor financiero impide que la señora Mora Montes pretenda alegar su propia culpa, torpeza o descuido como fundamento para exigir la declaración de la responsabilidad del Banco Finandina.

Por otra parte, recordamos que la demora en la afectación de la póliza no puede ser imputada al Banco, las actividades tendientes al pago de la reparación y la indemnización del seguro corren por cuenta del taller y de la aseguradora. No hay argumento jurídico que sustente el traslado de tal responsabilidad.

## **EXCEPCIONES**

Seguidamente se formulan las siguientes excepciones de fondo:

### **1. LEGITIMIDAD DEL COBRO POR PARTE DEL BANCO, ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA DEL DEMANDANTE.**

A pesar de lo pretendido por el demandante en la presente acción de protección al consumidor financiero, se encuentra que en el Contrato de crédito de vehículo, 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 el demandante, como deudor 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 el demandante.



## **2. 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 alivios financieros referidos a lo largo de la presente contestación de la demanda.

Cabe aclarar que los alivios financieros señalados con anterioridad, no contemplan periodo muerto de intereses es por esta razón que una vez terminada la prórroga 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 beneficio 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.

### **3. FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA DEL BANCO FINANDINA SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA.**

El Banco Finandina S.A. BIC es un establecimiento de crédito, constituido bajo la forma de Sociedad Comercial Anónima, sometido a control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo principal objeto social consiste en la realización de operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios, en especial de créditos.

En virtud de lo anterior, entre el Banco Finandina S.A. BIC, en calidad de acreedor, y la señora Mora Montes, como deudora, se celebró el Contrato de crédito. Por lo expuesto, es claro que la única relación que el Banco Finandina S.A. BIC presentó con la demandante es de carácter contractual en razón al contrato de crédito y la de recaudar el valor de la prima del seguro de vida grupo deudores y todo riesgo, por lo tanto, el Banco Finandina S.A. BIC al no ser asegurador, no tiene ninguna obligación de indemnizar a los demandantes en virtud del contrato de seguros ya indicado.

Es importante resaltar al despacho que la señora Mora Montes, incurrió en mora de forma constante durante la ejecución del crédito. Hecho que se corrobora en el historial de pagos adjunto, en el que se evidencia el detalle de la aplicación de cada concepto, resaltándose que 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 el consignado de manera extemporánea operaba como cascada de pagos realizándose primero la aplicación a estos conceptos (gastos de cobranza, intereses de mora, seguros, intereses corrientes) y finalmente al saldo de capital vigente. –

Adicional, también evidenciamos que el crédito de titularidad de la demandante, fue objeto de aplicación de medidas de alivio conforme a las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia; circunstancia que claramente afectó la amortización del mismo.

Bien es sabido que la legitimación en la causa por pasiva corresponde a la persona que de conformidad con la ley sustancial está llamada a responder por el derecho reclamado en las pretensiones de la demanda. Al respecto, el Consejo de Estado ha precisado:

*“Creemos que se precisa mejor la naturaleza de esa condición o calidad o idoneidad; así en los procesos contenciosos, la legitimación en la causa consiste, respecto del demandante, en ser la persona que de conformidad con la ley sustancial está legitimada para que por sentencia de fondo o mérito se resuelva si existe o no el derecho o la relación jurídica sustancial pretendida en la demanda, y respecto del demandado en ser la persona que conforme a la ley sustancial está legitimada para discutir u oponerse a dicha pretensión del demandante; y en los*





*procesos de jurisdicción voluntaria consiste en estar legitimado por La ley sustancial para pedir que se hagan las declaraciones solicitadas en la demanda."*<sup>1</sup> (Negrilla fuera del texto original).

Para este caso, es evidente que, de conformidad con la ley sustancial, quien debe responder por las pretensiones de la demanda es la compañía aseguradora y bajo ninguna circunstancia el banco, pues, se reitera, el derecho sustancial no contempla disposición normativa alguna que obligue al beneficiario de un seguro a proceder con su pago; eso sería un total contrasentido. De hecho, el beneficiario no tiene ninguna obligación a favor del asegurado, y arribar a una conclusión diferente significaría tanto como aplicar indebidamente el derecho sustancial de los seguros.

Por lo anterior, se torna improcedente desde cualquier punto de vista acceder a las pretensiones de la demanda cuando las mismas tienen asidero en una obligación que no está a cargo de BANCO FINANDIA, sino por el contrario, de la ASEGURADORA en su condición de entidad aseguradora que expidió el seguro objeto de este litigio.

En este orden de ideas, es clara la falta de legitimación en la causa por pasiva de BANCO FINANDINA primero por no ser la entidad que pueda efectuar el pago de una indemnización con cargo a un contrato de seguro, y segundo no puede ser atribuible al Banco la demora en la reparación de la motocicleta, pues esta corresponde a los tiempos del taller para la atención de los daños; por lo que constituye un hecho de un tercero que no está bajo la esfera de control del Banco.

en consecuencia, solicito al Despacho se sirva proferir sentencia anticipada respecto del Banco de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 278 del Código General del Proceso.

#### **4. CONTROVERSIA DE CARÁCTER CONTRACTUAL QUE DEBE SER DIRIMIDA ÚNICAMENTE ENTRE LA ASEGURADORA Y LA PARTE DEMANDANTE**

Tal y como se mencionó en la respuesta a las pretensiones, no existe fundamento jurídico factico que obligue al Banco en su condición de beneficiario oneroso del seguro a proceder con el pago de las pretensiones a favor de la señora Mora Montes; toda vez que Banco Finandina BIC no es entidad aseguradora, obrando solo como recaudador de las primas de seguro de vida grupo y todo riesgo establecidas en los documentos legales de la operación de crédito suscrita por la demandante; por el contrario, se evidencia que este tipo de controversias de carácter contractual debe ser dirimida únicamente entre la aseguradora y la parte demandante.

#### **5. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DEL BANCO FINANDINA S.A. BIC**

---

<sup>1</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Tercera. Sentencia de 23 de abril de 2008. Expediente 16.271. Consejera Ponente Doctora Ruth Stella Correa Palacio.



Las pretensiones de la demanda, dan cuenta de un contrato de Seguros que la señora Mora celebró con la **ASEGURADORA**. Pretensiones de indemnización que se petitionó también en los hechos aducidos en el escrito de demanda y que de acuerdo a lo expuesto por la parte actora fueron objeto de reclamación por la parte demandante y llevada a cabo con la aseguradora con ocasión a un contrato de seguros.

El antes nombrado contrato de seguros, tiene origen en la referida operación de crédito mediante la suscripción del respectivo contrato de crédito y demás documentos legales aportados como prueba en la presente contestación de demanda.

Por lo expuesto anteriormente, es claro que la única relación que el Banco Finandina S.A. BIC presentó con la demandante, es de carácter contractual en razón al contrato de crédito y la de recaudar el valor de la prima del seguro, por lo tanto, el Banco Finandina S.A. BIC al no ser asegurador, no tiene ninguna obligación de indemnizar por remanentes al accionante en virtud del contrato de seguros ya indicado.

## **6. INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE AUTOPROTECCIÓN POR PARTE DEL DEMANDANTE.**

El artículo 6 de la ley 1328 de 2009 impone a los consumidores financieros unos deberes mínimos de autoprotección denominadas “buenas prácticas de protección propia”, entre los cuales se lista el deber de “informare sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio”.

Esto implica que el deber de información al interior de las relaciones de consumo financiero es de doble vía, donde no solo las entidades financieras deben suministrar a los consumidores información comprensible, clara, cierta, veraz y oportuna, si no que los consumidores mismos deben desplegar una actividad mínima de información para tomar decisiones informadas sobre sus productos.

En cumplimiento de este deber de diligencia e información, Banco Finandina desplegó las conductas esperadas de una entidad financiera durante todas las comunicaciones cruzadas con el demandante, ya que de manera previa al contrato suministró información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, tanto a través de las campañas de publicidad digital como través de su página web [www.bancofinandina.com](http://www.bancofinandina.com), donde pueden ser consultadas de manera permanente todos los términos y condiciones de los productos, así como las políticas del Banco.

Posteriormente, de manera concomitante a la celebración del contrato, Banco Finandina BIC hizo envío de la totalidad de los documentos que instrumentalizaban la relación de consumo financiero, como son el contrato de crédito de vehículo, el pagaré y la carta de instrucciones, los términos y condiciones legales, el condicionado del seguro de vida deudores y el condicionado del seguro todo riesgo. Indicando además que estos podían ser consultados en la página web.



Por el contrario, del mismo relato fáctico allegado en el libelo introductorio del presente proceso se puede concluir que el demandante incumplió de manera irresponsable las buenas prácticas de autoprotección que le son exigibles por la ley 1328 de 2009, y, a pesar de haber recibido la totalidad de los documentos de la obligación, y de tener fácilmente a disposición para su consulta los manuales en la página web, omitió informarse así sea mínimamente de las condiciones básicas de su producto financiero, al punto de desconocer que no estaba cancelando la prima de seguro todo riesgo que había adquirido.

#### **7. NEMO AUDITUR PROPIAM TURPITUDINEM ALLEGANS.**

Por lo narrado en los hechos y del material probatorio allegado, es evidente que la conducta descuidada e irresponsable del demandante es la única causa de su desconocimiento de las condiciones contractuales pactadas en el contrato de crédito y del clausulado de las pólizas de seguro contratadas al interior de la operación, por lo que no es admisible que este alegue su propia culpa para solicitar la declaración de responsabilidad de esta entidad financiera.

Por ello no es admisible declarar la responsabilidad de Banco Finandina BIC, y en consecuencia no hay lugar a las pretensiones consistentes en la indemnización de rubros que por causa del demandante no fueron cancelados desde la estructuración del siniestro hasta la fecha de la entrega del vehículo automotor.

#### **8. 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.

#### **PRUEBAS**

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

##### **A) DOCUMENTALES:**

1. Copia de los documentos que instrumentalizaron las operaciones de crédito relacionadas en lo largo de la contestación de la demanda.
2. Historiales de pagos de la operación de las operaciones de crédito.
3. Todas las comunicaciones cruzadas con la demandante, con ocasión a los hechos materia de litigio.
4. Certificación para pago total del crédito objeto del litigio.

##### **B) INTERROGATORIO DE PARTE A LA DEMANDANTE:**



Con fundamento en lo previsto en el artículo 198 del Código General del Proceso, respetuosamente solicito señalar fecha y hora para que la demandante absuelva personalmente el interrogatorio de parte que sobre los hechos y pretensiones materia de este litigio le formularé. Me reservo el derecho de formular dicho interrogatorio mediante pliego escrito o hacerlo verbalmente en la misma audiencia, tal como lo permite el artículo 202 del Código General del Proceso.

### **C) TESTIMONIAL:**

Solicito al Señor Juez, DECRETE el testimonio de Nancy Patricia Cortes Tirado Directora de Cobranzas del Banco Finandina S.A., mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.333.020, a fin que ilustre al despacho sobre los aspectos de hecho que rodearon el ofrecimiento de los alivios financieros y aplicación de las condiciones del mismo, quien podrá ser notificada en el correo electrónico [nancy.cortes@bancofinandina.com](mailto:nancy.cortes@bancofinandina.com).

### **ANEXOS**

Anexo a la presente contestación los siguientes documentos:

1. Copia simple del Certificado de Existencia y Representación Legal del Banco Finandina BIC expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Copia simple del poder especial, amplio y suficiente otorgado a la suscrita por Beatriz Eugenia Cano Rodríguez, en su calidad de Primer Suplente del Gerente General y Representante Legal del Banco Finandina S.A. BIC.
3. Copia simple de la tarjeta profesional de abogado de la aquí suscrita.
4. Los documentos enunciados en el acápite de pruebas.

### **NOTIFICACIONES**

Cualquier notificación relativa al presente asunto será recibida en la dirección de correo electrónico [notificacionesjudiciales@bancofinandina.com](mailto:notificacionesjudiciales@bancofinandina.com) o en la dirección física kilómetro 17 Carretera Central del Norte, vía Chía, Jurisdicción del Municipio de Chía.

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

Atentamente,



**PAOLA ANDREA LONGAS**

C.C. No. 1.072.639.149 de Chía (C/marca)

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

