

**Bogotá 7 de Marzo, 2024**

**Señores.**

**Delegatura para Funciones jurisdiccionales**

[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Número de Radicación : 2024020279-005-000

Expediente : 2024-2214

**Asunto: 104 Subsanación demanda**

Sandra Marcela Mora Montes identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1.016.010.802 de la ciudad de Bogotá, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra Banco Finandina BIC sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

**1. HECHOS.**

1. El día 29 de octubre de 2018, Banco Finandina me desembolsó un crédito por valor de \$ 41.450.000 con una tasa variable Anexada a la IBR por 23,28% N.A. a un plazo de 72 meses.

**TOTAL, PAGOS CRÉDITO INICIAL 1150412512 POR VALOR DE \$ 19.953.483,00**

2. El día 04 de diciembre de 2018, realicé un pago al crédito por valor de \$ 1.400.000,00, aplicando: Capital \$174.268,35, Intereses \$857.738,67, Seguros \$245.281,00, Mora \$1.007,85, Cargo por Garantía Mobiliaria \$ 89.000,00, Fracción de seguros \$ 32.704,13
3. El día 27 de diciembre de 2018, realicé un pago por valor de \$ 1.318.483,00, Aplicando: Capital \$272.461,91, Intereses \$800.739,81, seguros \$245.281,00. Y abono a seguro de cuota febrero 2019 \$ 0,28 pesos.
4. El día 03 de febrero de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 1.360.000,00, aplicado: Capital \$277,806.63, intereses \$795,395.09, Seguros \$245,280.72, mora \$7,459.33. Y abono a seguro de cuota marzo 2019 \$34,058.23.
5. El día 3 de marzo de 2019, realicé otro pago por valor de \$1.350.000,00, Aplicando: Capital \$ 283,195.61, intereses \$790,006.11 y Seguros \$ 211,222.77 y Abono a seguro de cuota abril 2019 \$65,575.51.

6. El día 2 de mayo de 2019, realicé otro pago por valor de \$1.300.000,00, aplicando: Capital \$288,722.84, intereses \$ 784,478.88, Seguros \$ 179,705.49, Mora \$25,334.91 Abono a seguro mayo 2019 \$ 21,757.88.
7. El día 5 de junio de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 1.530.000,00, aplicando: Capital \$ 294,289.87, intereses \$778,911.85, seguros \$223,523.12, mora \$ 29,857.41, Abono seguro cuota junio 2019 \$201,580.79 y Mora Jun 2019 \$1,836.96.
8. El día 25 de junio de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 1.200.000,00, aplicando: Capital \$300,031.83, Intereses \$773,169.89, Seguros \$43,700.21, mora \$15,561.00, Abono seguros mes de julio de 2019 \$ 67,537.07.
9. El día 5 de agosto de 2019, realicé otro pago por valor de \$1.400.000,00, aplicando: Capital \$305,818.72, Intereses \$767,383.00, Seguros \$177,743.93, mora \$26,992.71 abono seguros mes de agosto de 2019 \$ 122,061.64.
10. El día 04 de septiembre de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 1.300.000,00, aplicando: Capital \$311,816.53, intereses \$761,385.19, seguros \$123,219.36, mora \$26,694.72, Abono seguros septiembre de 2019 \$75,964.89 y mora \$919.31.
11. El día 09 de octubre de 2019, realicé otro pago por valor de \$1.300.000,00, aplicando: Capital \$318,124.33, Intereses \$755,077.39, Seguros \$169,316.11, mora \$30,252.41, Abono seguro octubre de 2019 \$21,769.40 y Mora \$5,460.36.
12. El día 05 de noviembre de 2019, realicé otro pago por valor de \$1.350.000,00, aplicando: Capital \$323,649.04, intereses \$749,552.68, seguros \$223,511.60 y mora \$21,477.95, Abono seguro noviembre 2019 \$31,808.73.
13. El día 22 de noviembre de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 1.350.000,00, aplicando: Capital \$330,153.41, \$743,048.31, seguros \$217,327.27, mora \$16,872.19, Abono seguro diciembre 2019 \$ 42,598.82.
14. El día 25 de noviembre de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 25.000,00, aplicando: Seguro diciembre 2019 \$ 25,000.00.
15. El día 31 de diciembre de 2019, realicé otro pago por valor de \$ 1.320.000,00, aplicando: Capital \$336,400.45, intereses \$736,801.27, seguros \$181,537.18, mora \$24,039.68., Seguros enero 2020 \$41,221.42.
16. El día 4 de febrero de 2020, realicé otro pago por valor de \$ 1.350.000,00, aplicando: Capital \$343,022.38, Intereses 730,179.34, Seguros \$207,914.58, mora \$27,902.80, Seguros febrero de 2020 40,069.88, mora \$911.02.
17. Dado a la Pandemia, nuestra empresa de confección y venta de ropa empezó a caer quiebra, para lo cual no teníamos como pagar las cuotas de febrero, marzo, abril y mayo de 2020.

18. El Banco me otorgó un alivio financiero dado a mi buen comportamiento de pago durante todo este tiempo, ya como ustedes pueden ver, siempre trate de pagar en la medida de la posibilidad bien. Este alivio financiero consistía en pasar el capital de las cuotas Febrero, Marzo, Abril y Mayo, quedando con el crédito al día hasta junio de 2020.
19. Dado a que la empresa continuaba mal por la Pandemia, para junio de 2020, el Banco me prestó \$ 2.644.675,44 correspondiente a los intereses y seguros de las cuotas de Junio y Julio de 2020 y enviando el capital al final del crédito.
20. El Banco me aplicó alivios hasta noviembre de 2020, quedando el crédito al día y sin mora alguna.
21. El día 26 de febrero de 2021, realicé otro pago por valor de \$ 2.500.000,00, abonando a la cuota del mes de diciembre así: Intereses \$ 1,069,348.04, Seguros \$ 260,432.00, Seguros pendientes de las cuotas de los alivios \$ 1,041,728.00 y mora \$ 128,491.96
22. El día 31 de marzo de 2021, me aplicaron una refinanciación por valor de \$ 44.638.741,51, quedando con las siguientes condiciones:

1150926049	Cred Veh	Valor TC	Plazo	Valor cuota
31/03/2021	\$ 44.638.741,51	\$ 6.859.837,44	96 meses	\$ 1.011.974,34

23. En este crédito, hice 18 pagos en este crédito refinanciado por valor de \$ 24.043.722,00, detallados a continuación:

**TOTAL, PAGOS CRÉDITO INICIAL 1150926049 POR VALOR DE \$ 24.043.722,00**

Fecha	Valor
1/07/2021	2.520.000,00
29/07/2021	930.000,00
18/08/2021	223.000,00
17/09/2021	1.350.000,00
28/10/2021	1.300.000,00
26/11/2021	1.300.000,00
27/12/2021	2.300.000,00
31/01/2022	170.000,00
25/03/2022	1.300.000,00
11/05/2022	2.240.722,00
28/07/2022	1.420.000,00
2/09/2022	1.200.000,00
15/09/2022	1.500.000,00

18/10/2022	1.400.000,00
13/01/2023	1.320.000,00
17/02/2023	1.600.000,00
3/05/2023	1.290.000,00
23/05/2023	680.000,00

24. Durante la vigencia de mi crédito, tenía una póliza todo riesgo con la aseguradora Allianz del 29 de octubre de 2018 hasta la fecha de hoy, para lo cual pago un valor de seguro mensual aproximado de \$ 170.000,00.
25. El día 23 de mayo de 2023, realicé nuevamente una refinanciación con el Banco, con el fin de no incurrir en mora y con extrañeza me doy cuenta de que a pesar de ya haber pagado \$ 44.000.000,00, aún tenía una deuda por valor de \$ 56.469.035,00.
26. Desafortunadamente, tuve que acogerme a esta refinanciación porque con la pandemia quebramos y tuvimos que empezar de nuevo con mi familia.
27. La refinanciación nuevamente del crédito quedó con las siguientes condiciones:

1906398999	Valor Refinanciado	Plazo	Valor cuota
23-05-23	\$56.469.035,00	84 meses	\$ 1.304.766,00

28. El día 14 de julio de 2023, tuve un siniestro en mi vehículo de placa FON885 del cual me financió el Banco desde el 2018, al cual ya le he pagado prácticamente todo el capital que me prestaron y debo más de lo que me prestaron por valor de \$56.469.035,00.
29. Con mucho enojo porque Finandina me aseguró que mi vehículo seguía asegurado y además venia pagando mi póliza y me dicen que no me pueden atender el siniestro porque la póliza se encontraba cancelada por el Banco. Llamé al Banco y me decían que la póliza estaba vigente y llamaba a Promotec (Corredor de seguros del Banco) y me decían que la póliza estaba cancelada.
30. Al final, me enteré de que efectivamente el Banco había cancelado la póliza por error al momento de generarse la refinanciación sin decirme absolutamente nada.
31. Dado a que mi vehículo es el medio de transporte para la distribución de nuestros productos de lo que quedaba de nuestra empresa, tuvimos que asumir los arreglos del siniestro por valor de \$ 5.650.000,00.
32. Empecé a llamar al Banco para que me solucionaran y me devolvieran mi dinero que pague en arreglos, además de que el carro no siguió funcionando igual. Pero el Banco me contestaba con cartas parciales o me decían que habían cancelado la

póliza pero que estaban esperando que la aseguradora la volviera a activar para que me pudieran responder por mi pago y mis daños.

33. Desafortunadamente y dado a este pago que tuve que asumir y además el desgaste y deterioro del carro que es nuestro medio de transporte, no pude continuar pagando mi crédito quedando en mora y es por esto por lo que el día 07 de diciembre de 2023 cuando mi esposo iba en el Carro con la mercancía que venderíamos para la temporada de diciembre, nos capturaron el vehículo por demanda del Banco Finandina para la aprensión del vehículo.
34. Fue muy difícil para nosotros y demasiado injusto porque nosotros tuvimos que asumir un arreglo de un carro por un error de FINANDINA. ¿Ustedes me cancelan una póliza que yo venía pagando y por error de un funcionario me cancelan la póliza dejándome sin cobertura y esperando a que me resolvieran me terminan embargando? ¿Un dinero que a la fecha ustedes ni siquiera me han devuelto? Muy injusto por parte de este Banco.
35. A este crédito le hice 7 pagos por la Suma de \$ 20.604.089,00:

Fecha	Valor
31/08/2023	1.700.000,00
3/10/2023	1.800.000,00
26/10/2023	1.800.000,00
6/11/2023	1.800.000,00
21/11/2023	2.200.000,00
22/12/2023	11.000.000,00
23/01/2024	304.089,00

36. Mi crédito presenta una deuda de \$ 51.207.175,59. Imagínense, desde el 29 de octubre de 2018 hasta hoy, he realizado abonos por un total de \$ 64.601.294,00.
37. Esto es muy injusto, sacar un crédito de \$ 41.450.000,00, pagar \$64.601.294,00 y aun deber \$51.207.175,59.
38. Además de tener el carro en patios y aunque yo le explicaba a la señora de Cobranza MARIELA OLIVEROS que me quedé en mora por ese siniestro que nos tocó asumir por culpa del Banco, ella me decía de forma grotesca que no era su problema y que debía seguir pagando. PAGANDO UN CARRO QUE ESTABA EMBARGADO POR UNA OBLIGACIÓN QUE HE VENIDO PAGANDO TANTO TIEMPO.
39. Dado a la reclamación generada ante ustedes, el Banco me cobró más de \$3.000.000 de pesos por la grúa honorarios y parqueadero que tuve que asumir para poder sacar el carro de patio y el cual me fue entregado hasta el miércoles 24

de enero de 2024, en pésimas condiciones y además nos robaron del carro pertenencias personales tales como:

- Maleta Adidas Original en cuero
- Chaqueta Tommy
- Perfume original
- Cargadores de los teléfonos
- Llaves del Local de nuestra empresa se desaparecieron y de nuestra casa

40. A la fecha el Banco me dice que aún está a la espera que la aseguradora pague los arreglos del siniestro que nosotros hace casi un año pagamos y que efectivamente ha sido un error de ellos,

TODO HA SIDO UN ERROR CON ESTE BANCO Y ESTAMOS PERJUDICADOS ENORMEMENTE PORQUE POR EL EMBARGO DEL CARRO PERDIMOS VENTAS EN NUESTRA EMPRESA PARA PLENA TEMPORADA Y ADEMÁS LAS LLAMADAS NO PARAN DE HACERLAS.

## **2. PRETENSIONES**

1. Solicito inmediatamente el pago por parte de la aseguradora correspondiente a los daños del vehículo de placa FON885 por valor de \$5.650.000 netos, sin quitar lo del deducible.
2. Cancelación inmediata de la operación de crédito No 1906398999 por daños y perjuicios, además de corroborar con los soportes anexos de que he pagado más de \$60.000.000 millones de pesos a este crédito y he perdido mucho dinero más por el embargo del carro y los daños que después de casi 1 año no han querido pagar.
3. Solicito paz y salvo y terminación de cualquier vínculo comercial y financiero con esta Entidad (Banco Finandina).

## **3. CUANTÍA**

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de \$50.000.000 m/cte (Cincuenta Millones).

## **4. NOTIFICACIONES.**

Recibiré notificaciones en el correo electrónico sandramora1188@gmail.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Calle 6c #72b-45 Interior 10 Apartamento 204

Ciudad: Bogotá

Teléfono celular y/o fijo: 3246842616

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sandra Marcela Mora Montes'.

**SANDRA MARCELA MORA MONTES**  
**CC 1016010802**