



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024020279-075-000

Fecha: 2025-09-05 14:18 Sec.día 1712

Anexos: Si

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 558-558-FALLO ACCEDE A PRETENSIONES VERBAL SUMARIO  
Remitente: 80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2024020279-075-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 558 558-FALLO ACCEDE A PRETENSIONES VERBAL SUMARIO  
Expediente : 2024-2214  
Demandante : SANDRA MARCELA MORA MONTES  
Demandados : FINANDINA BIC O BANCO FINANDINA BIC  
Anexos : E1 Acta de Control de Asistencia y audio

Asunto: **AUDIENCIA PÚBLICA.**

En Bogotá, a los **04** días de **SEPTIEMBRE** de **2025**, en fecha y hora señalada, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales se constituye en audiencia pública conforme lo dispuesto en el artículo **392** del Código General del Proceso, disponiendo la grabación de lo actuado acorde con lo dispuesto en el numeral 4º del artículo 107 de la codificación procesal en cita, registro que forma parte integral de la presente acta. **Se deja constancia que la grabación de la audiencia atendiendo el principio de publicidad de esta etapa del proceso (Num. 5º Art. 107 de CGP) tendrá la calidad de documento público, y en virtud de ello se advierte a las partes frente al manejo de sus datos personales.**

Comparecen las partes a través del medio virtual disponible, tal y como consta en el registro de grabación.

**SENTENCIA**

(En archivo de audio)

Procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **SANDRA MARCELA MORA MONTES y ALLIANZ SEGUROS S.A y BANCO FINANDINA** Para el efecto, de conformidad con el numeral 6º del artículo 107 del Código General del Proceso, se procede a consignar su parte resolutive:

Conforme con lo expuesto en audiencia, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,



**RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de “*TRANSACCIÓN - ALLIANZ SEGUROS S.A., YA CUMPLIÓ CON LA OBLIGACIÓN DE INDEMNIZAR EL SINIESTRO DEL VEHÍCULO DE PLACAS # FON-885 AMPARADO POR LA PÓLIZA DE AUTOMÓVILES CLONICO # 023056430/4167*” propuesta por la aseguradora demandada de acuerdo con la parte motiva de esta providencia

**SEGUNDO: DECLARAR NO** probadas las excepciones que **BANCO FINANDINA** denominó “*LEGITIMIDAD DEL COBRO POR PARTE DEL BANCO, ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA DEL DEMANDANTE*”, “*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*”, “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA DEL BANCO FINANDINA SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA*”, “*CONTROVERSIA DE CARÁCTER CONTRACTUAL QUE DEBE SER DIRIMIDA ÚNICAMENTE ENTRE LA ASEGURADORA Y LA PARTE DEMANDANTE*”, “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DEL BANCO FINANDINA S.A. BIC*”, “*INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE AUTOPROTECCIÓN POR PARTE DEL DEMANDANTE*” de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO FINANDINA** por indebida aplicación de los pagos realizados por la demandante, la imputación de intereses y el incumplimiento de la Circular Externa 014 De 2020 respecto de los créditos objeto de litigio.

**CUARTO: CONDENAR** al **BANCO FINANDINA** dentro de los quince (15) días hábiles deberá, del valor total de la obligación **1906398999**, correspondiente a **\$56.469.035**, descontar la suma de **\$2.350.824**, la cual deberá ser objeto de una nueva obligación independiente, sobre la cual **no procederá el cobro de intereses corrientes**, en virtud de lo dispuesto por la Circular Externa 014 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Al saldo restante de la obligación **1906398999**, deberá **BANCO FINANDINA** pagar la suma de **14.033.293** con cargo a capital, deberá realizar la liquidación del crédito nuevamente desde el 23 de mayo del 2023 y deberá remitir nueva proyección de pagos a la demandante.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por el **BANCO FINANDINA.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**QUINTO: NEGAR**, en consecuencia, las demás pretensiones de la demanda.

**SEXTO:** Sin condena en costas.

Esta decisión se notifica a las partes en estrados, las cuales se identifican nuevamente en señal de aceptación del contenido del acta y, no siendo más el motivo de la presente, se termina la diligencia y se firma por el director de audiencia.

En el documento anexo a la presente acta, encontrará la grabación de la audiencia. Recuerde que **puede consultar el expediente completo de su demanda**, a través del sitio web de la Superintendencia Financiera [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) → menú *Consumidor Financiero* → *Funciones Jurisdiccionales* → **Consulta Expediente**, digitando su número de identificación y el número de radicación de su demanda (número de 10 dígitos), seguido del check “*No soy un robot*”.



Finalmente, le reiteramos nuestro correo electrónico institucional [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co) y los canales de atención:

- Centro de Contacto telefónico +57 **6013078042** de lunes a viernes 7:30 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
- WhatsApp +57 **3176398781**

sfc sfc sfc  
sfc sfc sfc  
Sandra Lorena Salinas Sanchez

**Sandra Lorena Salinas Sanchez**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
Copia a:

*Elaboró:*  
*Sandra Lorena Salinas Sanchez*  
*Revisó y aprobó:*  
*Sandra Lorena Salinas Sanchez*