

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2022101813-013-000

Fecha: 2022-07-07 08:41 Sec.día183

Anexos: No

Trámite:: 132-DEMANDAS

Tipo doc:: 317-317 MEMORANDO GENÉRICO

Remitente: 70420-70420-GRUPO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DOS

Destinatario:: ATM215449-JUZGADO 36 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Doctora

MARIA CLAUDIA MORENO CARRILLO

Juez

JUZGADO 36 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

-

ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2022101813-013-000
Trámite : 132 DEMANDAS
Actividad : 317 317 MEMORANDO GENÉRICO
Anexos :

Referencia: INTERVENCIÓN REFORMA A LA DEMANDA

Expediente: 11001310303620220008100

Demandante: 100%LEGAL COLOMBIA -LIGA DE CONSUMIDORES CAPÍTULO BOGOTÁ

Demandado: BANCOLOMBIA S.A.

Tipo de Proceso: ACCIÓN POPULAR.

Respetado doctor:

MARÍA FERNANDA ALZATE DELGADO, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.032.453.743 de Bogotá, portadora de la tarjeta profesional de Abogado No. 272.299 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, en mi calidad de apoderada judicial de la **Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC)**, según poder que consta en el expediente, y teniendo en cuenta que a la SFC le fue comunicada la existencia de la presente acción conforme a lo establecido en el último inciso del artículo 21 de la Ley 472 de 1998, esto es en calidad de entidad encargada de velar o proteger los derechos o intereses colectivos que se deprecian como conculcados, procedo a pronunciarme respecto de la reforma a la demanda de la forma que sigue a continuación:

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

1. OPORTUNIDAD.

Mediante auto del 22 de junio de 2022, notificado a través de Estado del 23 del mismo mes y año, se admitió la reforma de la demanda y se ordenó correr traslado de la misma por cinco (5) días, en los términos establecidos en el numeral 4 del artículo 93 del Código General del Proceso (CGP), el cual establece que “En caso de reforma posterior a la notificación del demandado, el auto que la admita se notificará por estado y en él se ordenará correr traslado al demandado o su apoderado por la mitad del término inicial, **que correrá pasados tres (3) días desde la notificación (...)**”.

Así las cosas, los ocho (8) días establecidos por el numeral 4 del artículo 93 del CGP, iniciaron a correr el 24 de junio de 2022 y vencen el **07 de julio de 2022**.

De lo expuesto se advierte entonces, que la Superintendencia Financiera está dentro del término previsto en la ley para intervenir respecto de la reforma de la presente acción popular.

2. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS.

- **HECHO 1). NO NOS CONSTA**, por lo cual nos atenemos a lo que el certificado de existencia y representación legal de dicha asociación disponga sobre su objeto.
- **HECHO 2). ME ATENGO** a lo que consta en el certificado de existencia y representación legal del **BANCOLOMBIA S.A. (en adelante Bancolombia)**, expedido por esta autoridad y que fue anexado con la primera intervención de esta autoridad.
- **HECHO 3). NO NOS CONSTA** que la asociación accionante haya realizado una revisión de los clausulados de los principales productos de Bancolombia, ni las conclusiones a las que haya podido arribar.
- **HECHOS 4). y 5).** No son hechos son fundamentos normativos, luego **NOS ATENEMOS** al tenor literal de las normas señaladas en aquellos, esto es al artículo 125 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (en adelante EOSF) y al numeral 6.2.20 de la del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Externa No. 029 de 3 de octubre de 2014 de la SFC (Circular Básica Jurídica¹).
- **HECHO 6). y 7).** No son hechos, son la referencia a un clausulado, luego **NOS ATENEMOS** al contenido del convenio indicado.
- **HECHO 8).** No se trata de un hecho sino de una manifestación subjetiva de la accionante en la que califica el contenido del convenio señalado en el hecho anterior, aspecto sobre el cual no emitiremos comentario por ser además el objeto de la litis.

¹ La Circular Básica Jurídica de la SFC (CE 029 de 2014), puede ser consultada en el sitio web de esta autoridad: www.superfinanciera.gov.co siguiendo la ruta: NORMATIVA/ Normativa General/ Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **HECHO 9). NO NOS CONSTA** que se haya elevado alguna petición a Bancolombia, ni tampoco la respuesta emitida por la entidad. En todo caso, es de indicar que revisados nuestro gestor de información no se ha elevado petición, queja o reclamo alguno ante esta Superintendencia por parte de la asociación accionante.
- **HECHO 10).** No se trata de un hecho sino de la enunciación de lo pretendido con la presente demanda.

3. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

3.1. DE LAS CLÁUSULAS Y LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS.

Sobre la regulación de las cláusulas abusivas, debemos informar que la Ley 1328 de 2009 ordenó a las entidades vigiladas abstenerse de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio contractual o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual, prohibiendo expresamente la incorporación de tales cláusulas abusivas en los contratos de adhesión², previendo que, de incluirse, las mismas se tengan “*por no escritas o sin efectos para el consumidor financiero*”³. Así mismo, la norma otorgó a esta Superintendencia la facultad de establecer de manera previa y general, aquellas cláusulas y estipulaciones que han de ser consideradas como abusivas⁴.

En igual sentido estableció la prohibición de incurrir en las conductas catalogadas por la ley como abusivas, así como aquellas prácticas que la Superintendencia Financiera establezca de manera previa y general como tales⁵.

En uso de la facultad mencionada, esta Superintendencia listó de manera previa y general, algunas de las cláusulas y prácticas que se consideran abusivas en razón a que se consideró afectaban los derechos de los consumidores financieros, **relación que, valga decirlo, es enunciativa más no taxativa** y que está contenida en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 (en adelante CBJ)⁶. En consecuencia, esta Superintendencia puede establecer como abusivas otras conductas o cláusulas que las entidades vigiladas incorporen en los pactos contractuales celebrados con los consumidores financieros⁷ o en la ejecución de sus actividades, con el propósito de garantizar una adecuada protección de los derechos de estos.

Bajo este contexto, la jurisprudencia y la doctrina han coincidido en establecer que:

² Los contratos de adhesión están definidos en el artículo 2, literal f) de la ley 1328 de 2009, así: “(...) *Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no puede ser discutidas y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad (...)*”.

³ Ley 1328 de 2009. Artículo 11. Parágrafo.

⁴ Ver el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas.

⁵ Ley 1328 de 2009. Artículo 12.

⁶ Ver el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas.

⁷ Ley 1328 de 2009. Artículo 11. *Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que: (...) e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“El derecho del consumidor a la seguridad económica y su correlato, el deber legal de garantía de la empresa, abrazan, como sustento de jerarquía constitucional y dentro de un plexo defensivo de derechos humanos fundamentales, el imperativo del control de las cláusulas abusivas predispuestas en los contratos por adhesión. El objetivo de la protección postulada en estos términos es tema central de los modernos sistemas de control de los contratos, y –cuadre destacarlo una vez más– no consiste en hacer triunfar los derechos de una categoría social sobre los de otra, sino, en un marco de convivencia de intereses, restablecer la igualdad real en las relaciones negociales, amenazada en detrimento del consumidor”⁸.

Ahora bien, es indispensable que, desde el primer momento de la elaboración de los contratos, estos cumplan con principios tales como: libertad de contratación, de seguridad contractual, relatividad del negocio jurídico y la igualdad de las partes, con el objetivo que los mismos sean estructurados de forma tal que ninguna de las partes contratantes se vea perjudicada en sus derechos y obligaciones, en consideración a que: *“Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”⁹.*

Procede en este punto recordar que las entidades financieras tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero, en la medida en que son ellas quienes fijan unilateralmente los requisitos y condiciones de los créditos y en tal circunstancia, se convierten en depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los consumidores financieros.

Es así como dicha condición de privilegio o posición dominante le impone a los establecimientos de crédito una serie de obligaciones encaminadas a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de sus clientes. Así las cosas, el establecimiento de crédito debe: (i) abstenerse de privar o limitar al consumidor financiero en el ejercicio de los derechos otorgados a su favor, y está en la obligación de (ii) interpretar la normatividad referida, *“teniendo como norte los principios constitucionales de protección al consumidor”¹⁰.*

Además, no debe perderse de vista que los derechos de los consumidores financieros han sido diseñados como mecanismo para *“subsanan las asimetrías evidenciadas en el mercado y derivadas, entre otras circunstancias, de las diferencias en materia de capacidad económica y de la posesión de información cualificada”¹¹.*

Conviene precisar que el hecho de elevar a disposición legal la prohibición de incorporar cláusulas que afectan el equilibrio contractual, así como la restricción de incurrir en prácticas abusivas, tiene como finalidad evitar que las entidades financieras se extralimiten en el ejercicio de aquellas prerrogativas otorgadas por el sistema financiero en atención a la posición de privilegio que éstas tienen frente a los consumidores financieros. Bajo este contexto, las asimetrías o desigualdades

⁸ Sentencia SC129-2018 Radicado N° 11001-31-03-036-2010-00364-01 del 12 de febrero de 2018/ Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor. Rubén S. Stiglitz, Gabriel A. Stiglitz, Ediciones Depalma, Buenos aires, 1985, págs. 11 a 12.

⁹ Ver artículo 1602 Código Civil Colombiano.

¹⁰ Corte Constitucional, Sentencia C-313-13 M.P Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

¹¹ *Ibidem*.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

causan un perjuicio a los consumidores, quienes son los que ostentan la posición más “débil” en la relación contractual.

En consecuencia, como se ha expresado a lo largo de este acápite, las normas encaminadas a la Protección del Consumidor Financiero encuentran su principal motivación¹² en la necesidad de lograr condiciones de equidad en las relaciones de los consumidores con las entidades vigiladas por esta Superintendencia, propendiendo por la satisfacción de las necesidades de aquellos a partir de la aplicación del principio de transparencia al brindar información cierta, clara y suficiente sobre las características de los productos, los derechos, obligaciones y costos asociados a los mismos, entre otros, así como al principio de debida diligencia que se traduce en el ofrecimiento de productos o servicios recibiendo trato respetuoso, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas; principios que, entre otros, se encuentran desarrollados a través de las obligaciones especiales establecidas para las entidades vigiladas en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009¹³.

¹² *Ibidem*.

¹³ **“ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.** Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.



3.2. DE LAS FACULTADES DE LA SFC FRENTE A LAS PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Sea lo primero indicar, que el artículo 21 de la Ley 1328 de 2009, reconoce a la Superintendencia Financiera de Colombia, en su calidad de autoridad administrativa, la facultad sancionatoria de las vulneraciones o incumplimientos al Régimen de Protección al Consumidor Financiero, haciendo una remisión expresa a las disposiciones de la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Es por lo anterior, que mediante el referido artículo de la Ley 1328 de 2009, el legislador adicionó el literal j) del numeral 2° del artículo 208 del EOSF, con un criterio adicional para la graduación de las sanciones en el siguiente sentido: *“j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas”.*

En este sentido, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC en desarrollo de las facultades legalmente atribuidas, especialmente las dispuestas en los numerales 1, 2, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del Decreto 2399 de 2019, tiene la competencia para aplicar las sanciones administrativas correspondientes cuando cualquiera de sus vigilados incumplan los deberes u obligaciones legales que deben observar en la realización de su actividad, así como los instructivos que expida la SFC, tal como lo señala el artículo 209 y 211 del EOSF en concordancia con el literal i), numeral 5 del artículo 326 del mismo Estatuto.

p) *Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.*

q) *Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.*

r) *Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.*

s) *No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.*

t) *Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.*

u) *Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.”*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

A su turno, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10. del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3º del Decreto 2399 de 2019, el Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero de esta entidad es competente para ordenar las investigaciones administrativas, la práctica de pruebas, los traslados a los interesados y adoptar las decisiones y las sanciones a que hubiere lugar, respecto de los intermediarios financieros, por el presunto incumplimiento de las normas legales que establecen deberes de obligatorio cumplimiento, dentro de las cuales se encuentran, entre otros aspectos, los relacionados con la comisión de prácticas abusivas o la inclusión de cláusulas abusivas en los documentos contractuales.

Corolario de lo antes expuesto, dicha Delegatura podrá proferir entre otras, las siguientes medidas de carácter administrativo: Resolución Sanción, Orden Administrativa e Instrucción Administrativa, por supuesto, en el marco del debido proceso, derecho a la defensa y contradicción en todas las actuaciones, fundada en razonamientos útiles, conducentes y pertinentes, encaminados a: i) el esclarecimiento de los hechos y ii) la mitigación o corrección de conductas que puedan causar daño al consumidor financiero real o potencial.

3.3. ÚLTIMO EJERCICIO DE SUPERVISIÓN REALIZADO POR LA SFC.

En ejercicio de las facultades mencionadas con anterioridad, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC, adelantó un ejercicio de supervisión transversal en el año 2021 en el **que analizó los reglamentos de tarjeta de crédito** de los 14 establecimientos de crédito más representativos por participación de mercado.

En la revisión adelantada, se encontraron algunas cláusulas en los contratos de adhesión, que posteriormente fueron profundizadas con las entidades, generando como resultado cinco (5) órdenes administrativas, dos (2) instrucciones administrativas y en los casos restantes las cláusulas fueron aclaradas, modificadas o eliminadas de los documentos contractuales.

En consecuencia, del ejercicio descrito previamente, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC remitió a ASOBANCARIA un comunicado en el que emitió recomendaciones para corregir y prevenir este tipo de cláusulas y prácticas entre las entidades parte de dicho gremio.

Por otro lado, es de indicar que con ocasión de los diferentes requerimientos efectuados durante el ejercicio transversal de revisión de reglamentos del producto tarjeta de crédito, Bancolombia S.A. modificó los textos de las cláusulas contenidas en el reglamento de la tarjeta de crédito, las cuales evitarán que la entidad incurra en posibles vulneraciones en materia de protección al Consumidor Financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, es de mencionar que las actividades de supervisión de esta Superintendencia se encuentran sujetas a reserva según lo dispuesto en el numeral 3 del literal e) del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual consagra que:

“La información relacionada con las labores de supervisión que desarrolle la Superintendencia Bancaria en cumplimiento de las funciones que le asigna la ley gozará de reserva siempre y cuando ello sea necesario para garantizar la estabilidad del sistema financiero y asegurador, la confianza del



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

público en el mismo, y procurar que las instituciones que lo integran no resulten afectadas en su solidez económica y coeficientes de solvencia y liquidez requeridos para atender sus obligaciones”

Así las cosas, en virtud de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA)¹⁴ trasladamos dicha reserva a su señoría, poniendo a su disposición la documentación que considere pertinente requerir a esta entidad.

3.4. DE LAS ACCIONES ORDINARIAS INDIVIDUALES CON LAS QUE CUENTAN LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Adicional a lo ya descrito, consideramos oportuno indicar que, cuando surgen controversias contractuales entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la SFC, aquellos cuentan con las acciones judiciales previstas en el ordenamiento jurídico nacional que pueden ser ejercidas ante la jurisdicción ordinaria o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia (en virtud de sus facultades judiciales), a su elección, para lo cual deberán cumplir los requisitos y cargas de un proceso judicial.

3.5. DEL CASO CONCRETO.

Sea lo primero indicar que, en la conclusión del acápite de la demanda titulado “1.5.1. COBROS EFECTUADOS A LOS CLIENTES DE BANCOLOMBIA POR LA MISMA ENTIDAD BANCARIA POR SOBREGIROS EFECTUADOS Y CONCEPTOS DIFERENTES AL PAGO DE CHEQUES AL DESCUBIERTO” la Asociación accionante manifiesta lo siguiente:

“(…) es posible afirmar que el sobregiro en cuentas corrientes se encuentra autorizado para el pago de cheques en descubierto, tanto así que la propia Superintendencia Financiera, en reiteradas ocasiones, como en el fallo 2021-0606 ha contemplado como práctica abusiva que se genere un sobregiro contra una cuenta corriente por una causa distinta al pago de cheques en descubierto.”
(Subrayas fuera del texto)

Así, verificado el asunto, encontramos que en una ocasión dentro de una Acción de Protección al Consumidor interpuesta por un cliente en contra de Bancolombia S.A. (Expediente 2021-0606), la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC, como juez del contrato, declaró que dicha entidad era civil y contractualmente responsable por el daño ocasionado al cliente con el sobregiro generado en su cuenta corriente por concepto diferente al pago de cheques al descubierto, y por ende lo condenó a reversar dicha transacción, reintegrar la suma correspondiente al débito efectuado, reintegrar el valor generado por concepto de intereses del sobregiro y a eliminar los reportes negativos de las centrales de riesgo, ordenando además poner en conocimiento de la Delegatura para Protección al Consumidor Financiero de esta Superintendencia el asunto, para los efectos de su competencia administrativa.

¹⁴ “**ARTÍCULO 27. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.”

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Así las cosas, es pertinente advertir que la acción de protección al consumidor **corresponde a una acción judicial y las decisiones tomadas con ocasión de la misma, se profieren en el ejercicio de funciones jurisdiccionales** atribuidas a esta Superintendencia desde la Constitución Política de 1991, cuando se introdujo en el inciso tercero del artículo 116, la posibilidad de otorgar funciones jurisdiccionales a autoridades administrativas, en materias precisas y en forma excepcional.

En desarrollo de ese mandato, se expidió la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y específicamente en su artículo 57, se dotó a la Superintendencia Financiera de Colombia de funciones jurisdiccionales **para resolver en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez**, sobre las controversias contractuales que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la misma, relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman, norma que fue incorporada en el artículo 24 del Código General del Proceso, cuyo párrafo tercero señaló que **“Las autoridades administrativas tramitarán los procesos a través de las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces”**.

Así, las funciones que competen a la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC **son de carácter judicial y no administrativo**, por lo que al tenor de lo señalado en los artículos citados artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, dicha Delegatura cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva los asuntos individuales sometidos a su conocimiento en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor, la cual, de conformidad con las normas citadas en precedencia y en concordancia con lo señalado en la Ley 1328 de 2009¹⁵, está enmarcada por los siguientes elementos constitutivos¹⁶:

(i) En cuanto a los sujetos: El sujeto activo de la acción –quien ejerce la acción– debe ostentar la calidad de consumidor financiero. Por su parte, el sujeto pasivo de la acción –contra quien se dirige la acción debe ser una entidad sometida a la vigilancia de esta Superintendencia.

(ii) En cuanto al *petitum*: El objeto de la acción debe estar encaminado a solucionar de manera definitiva las controversias relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales.

(iii) En cuanto a la *causa petendi*: Los hechos que dan lugar a la interposición de la acción deben estar relacionados con las controversias que surjan en relación con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

De acuerdo con lo expuesto, es importante aclarar que el efecto de las sentencias emitidas en ejercicio de dichas facultades jurisdiccionales, como la referida por la accionante en esta acción popular, **es inter-partes**, pues por los deberes propios de la Delegatura para Funciones

¹⁵ Por la cual se expide el Régimen de Protección al Consumidor Financiero.

¹⁶ Al respecto ver la sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, febrero 21 de 1966. M.P. Enrique López de la Pava.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Jurisdiccionales de la SFC, debe abstenerse de pronunciarse sobre asuntos que no han sido sometidos a su conocimiento.

En esa medida, comunicamos al Despacho que **la SFC en ejercicio de sus funciones administrativas**, ya tomó en cuenta tanto los hechos generadores de la mencionada Acción de Protección al Consumidor, como los hechos generadores de la presente acción popular, con el fin de realizar el análisis correspondiente desde las labores de supervisión y de considerarlo pertinente, adelantará las actuaciones administrativas conforme las facultades expuestas en el numeral 3.2. del presente escrito.

Para finalizar es importante resaltar que esta autoridad no ha vulnerado, transgredido y/o amenazado derecho colectivo alguno de los acá invocados, y al contrario ha ejercido y ejerce actualmente las funciones que sobre la materia le atañen con apego a la Ley.

4. PETICIÓN.

En virtud de lo expuesto a lo largo del presente escrito solicitamos a su Señoría se sirva declarar que la SFC no ha vulnerado y/o amenazado derecho colectivo alguno de los acá invocados y al contrario ha ejercido y ejerce sus funciones con apego a la Ley.

5. ANEXOS.

Con la primera intervención de esta autoridad se remitió el poder otorgado, el Certificado de Existencia y Representación Legal de BANCOLOMBIA S.A. y el Acta de la audiencia celebrada por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC dentro de la Acción de Protección al Consumidor No. 2021-0606. Así las cosas, solicito que dichas pruebas sean tenidas en cuenta por el Despacho, no siendo necesario en esta ocasión adjuntar nuevos anexos.

6. NOTIFICACIONES.

Se informa que la Superintendencia Financiera de Colombia recibe notificaciones en la Calle 7 No. 4-49 Segundo Piso, Oficinas del Grupo Contencioso Administrativo Dos, en Bogotá D.C. y en la dirección de correo electrónico: **notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co**

Así mismo, la suscrita apoderada las recibe en la dirección de correo electrónico: **mfalzate@superfinanciera.gov.co**, y cualquier comunicación relacionada con el proceso al celular **3213887406**.

Sin otro particular, de la señora Juez

Cordialmente,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



T.P. No. 272 299 del C.S.J.
C.C. No. 1032453743 de Bogotá

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO

704_29-Funcionario Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos
70420-GRUPO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DOS

Copia a:

Elaboró:

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO

Revisó y aprobó:

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO

Documento [2022101813-013-000]

correspondencia1@superfinanciera.gov.co <correspondencia1@superfinanciera.gov.co>

Jue 7/07/2022 8:41 AM

Para: Juzgado 36 Civil Circuito - Bogota - Bogota D.C.

<ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>;correo@certificado.4-72.com.co <correo@certificado.4-72.com.co>

 1 archivos adjuntos (391 KB)

T-2022101813-4470769.pdf;

La Superintendencia Financiera de Colombia le esta remitiendo el archivo adjunto

Número de radicación: 2022101813-013-000

Trámite: (132) DEMANDAS

Tipo documental: (317) 317 MEMORANDO GENÉRICO

Dependencia emisora: 70420-GRUPO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DOS

Destinatario: (ATM215449) JUZGADO 36 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El cuidado del medio ambiente es responsabilidad de todos.

Este mensaje y sus anexos pueden contener información reservada o clasificada que interesa solamente a su destinatario. Si llegó a usted por error, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar de tal hecho al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opiniones contenidas en este mensaje o sus archivos no necesariamente coinciden con el criterio institucional de la Superintendencia Financiera de Colombia.

This message and any attachment may contain confidential information and is intended only for the use of the individual or entity to whom they are addressed. If you are not the named addressee you should not disseminate, distribute, use or copy this e-mail. Please notify the sender immediately if you have received this message by mistake and delete it from your system. Please note that any views or opinions presented in this e-mail are solely those of the author and do not necessarily represent those of the Superintendencia Financiera de Colombia.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2022101813-013-000

Fecha: 2022-07-07 08:41 Sec.día183

Anexos: No

Trámite:: 132-DEMANDAS

Tipo doc:: 317-317 MEMORANDO GENÉRICO

Remitente: 70420-70420-GRUPO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DOS

Destinatario:: ATM215449-JUZGADO 36 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Doctora

MARIA CLAUDIA MORENO CARRILLO

Juez

JUZGADO 36 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

-

ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2022101813-013-000
Trámite : 132 DEMANDAS
Actividad : 317 317 MEMORANDO GENÉRICO
Anexos :

Referencia: INTERVENCIÓN REFORMA A LA DEMANDA

Expediente: 11001310303620220008100

Demandante: 100%LEGAL COLOMBIA -LIGA DE CONSUMIDORES CAPÍTULO BOGOTÁ

Demandado: BANCOLOMBIA S.A.

Tipo de Proceso: ACCIÓN POPULAR.

Respetado doctor:

MARÍA FERNANDA ALZATE DELGADO, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.032.453.743 de Bogotá, portadora de la tarjeta profesional de Abogado No. 272.299 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, en mi calidad de apoderada judicial de la **Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC)**, según poder que consta en el expediente, y teniendo en cuenta que a la SFC le fue comunicada la existencia de la presente acción conforme a lo establecido en el último inciso del artículo 21 de la Ley 472 de 1998, esto es en calidad de entidad encargada de velar o proteger los derechos o intereses colectivos que se deprecian como conculcados, procedo a pronunciarme respecto de la reforma a la demanda de la forma que sigue a continuación:

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

1. OPORTUNIDAD.

Mediante auto del 22 de junio de 2022, notificado a través de Estado del 23 del mismo mes y año, se admitió la reforma de la demanda y se ordenó correr traslado de la misma por cinco (5) días, en los términos establecidos en el numeral 4 del artículo 93 del Código General del Proceso (CGP), el cual establece que “En caso de reforma posterior a la notificación del demandado, el auto que la admita se notificará por estado y en él se ordenará correr traslado al demandado o su apoderado por la mitad del término inicial, que correrá pasados tres (3) días desde la notificación (...)”.

Así las cosas, los ocho (8) días establecidos por el numeral 4 del artículo 93 del CGP, iniciaron a correr el 24 de junio de 2022 y vencen el **07 de julio de 2022**.

De lo expuesto se advierte entonces, que la Superintendencia Financiera está dentro del término previsto en la ley para intervenir respecto de la reforma de la presente acción popular.

2. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS.

- **HECHO 1). NO NOS CONSTA**, por lo cual nos atenemos a lo que el certificado de existencia y representación legal de dicha asociación disponga sobre su objeto.
- **HECHO 2). ME ATENGO** a lo que consta en el certificado de existencia y representación legal del **BANCOLOMBIA S.A. (en adelante Bancolombia)**, expedido por esta autoridad y que fue anexado con la primera intervención de esta autoridad.
- **HECHO 3). NO NOS CONSTA** que la asociación accionante haya realizado una revisión de los clausulados de los principales productos de Bancolombia, ni las conclusiones a las que haya podido arribar.
- **HECHOS 4). y 5).** No son hechos son fundamentos normativos, luego **NOS ATENEMOS** al tenor literal de las normas señaladas en aquellos, esto es al artículo 125 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (en adelante EOSF) y al numeral 6.2.20 de la del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Externa No. 029 de 3 de octubre de 2014 de la SFC (Circular Básica Jurídica¹).
- **HECHO 6). y 7).** No son hechos, son la referencia a un clausulado, luego **NOS ATENEMOS** al contenido del convenio indicado.
- **HECHO 8).** No se trata de un hecho sino de una manifestación subjetiva de la accionante en la que califica el contenido del convenio señalado en el hecho anterior, aspecto sobre el cual no emitiremos comentario por ser además el objeto de la litis.

¹ La Circular Básica Jurídica de la SFC (CE 029 de 2014), puede ser consultada en el sitio web de esta autoridad: www.superfinanciera.gov.co siguiendo la ruta: NORMATIVA/ Normativa General/ Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **HECHO 9). NO NOS CONSTA** que se haya elevado alguna petición a Bancolombia, ni tampoco la respuesta emitida por la entidad. En todo caso, es de indicar que revisados nuestro gestor de información no se ha elevado petición, queja o reclamo alguno ante esta Superintendencia por parte de la asociación accionante.
- **HECHO 10).** No se trata de un hecho sino de la enunciación de lo pretendido con la presente demanda.

3. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

3.1. DE LAS CLÁUSULAS Y LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS.

Sobre la regulación de las cláusulas abusivas, debemos informar que la Ley 1328 de 2009 ordenó a las entidades vigiladas abstenerse de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio contractual o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual, prohibiendo expresamente la incorporación de tales cláusulas abusivas en los contratos de adhesión², previendo que, de incluirse, las mismas se tengan “*por no escritas o sin efectos para el consumidor financiero*”³. Así mismo, la norma otorgó a esta Superintendencia la facultad de establecer de manera previa y general, aquellas cláusulas y estipulaciones que han de ser consideradas como abusivas⁴.

En igual sentido estableció la prohibición de incurrir en las conductas catalogadas por la ley como abusivas, así como aquellas prácticas que la Superintendencia Financiera establezca de manera previa y general como tales⁵.

En uso de la facultad mencionada, esta Superintendencia listó de manera previa y general, algunas de las cláusulas y prácticas que se consideran abusivas en razón a que se consideró afectaban los derechos de los consumidores financieros, **relación que, valga decirlo, es enunciativa más no taxativa** y que está contenida en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 (en adelante CBJ)⁶. En consecuencia, esta Superintendencia puede establecer como abusivas otras conductas o cláusulas que las entidades vigiladas incorporen en los pactos contractuales celebrados con los consumidores financieros⁷ o en la ejecución de sus actividades, con el propósito de garantizar una adecuada protección de los derechos de estos.

Bajo este contexto, la jurisprudencia y la doctrina han coincidido en establecer que:

² Los contratos de adhesión están definidos en el artículo 2, literal f) de la ley 1328 de 2009, así: “(...) *Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no puede ser discutidas y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad (...)*”.

³ Ley 1328 de 2009. Artículo 11. Parágrafo.

⁴ Ver el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas.

⁵ Ley 1328 de 2009. Artículo 12.

⁶ Ver el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas.

⁷ Ley 1328 de 2009. Artículo 11. *Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que: (...) e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“El derecho del consumidor a la seguridad económica y su correlato, el deber legal de garantía de la empresa, abrazan, como sustento de jerarquía constitucional y dentro de un plexo defensivo de derechos humanos fundamentales, el imperativo del control de las cláusulas abusivas predispuestas en los contratos por adhesión. El objetivo de la protección postulada en estos términos es tema central de los modernos sistemas de control de los contratos, y –cuadre destacarlo una vez más– no consiste en hacer triunfar los derechos de una categoría social sobre los de otra, sino, en un marco de convivencia de intereses, restablecer la igualdad real en las relaciones negociales, amenazada en detrimento del consumidor”⁸.

Ahora bien, es indispensable que, desde el primer momento de la elaboración de los contratos, estos cumplan con principios tales como: libertad de contratación, de seguridad contractual, relatividad del negocio jurídico y la igualdad de las partes, con el objetivo que los mismos sean estructurados de forma tal que ninguna de las partes contratantes se vea perjudicada en sus derechos y obligaciones, en consideración a que: *“Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”⁹.*

Procede en este punto recordar que las entidades financieras tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero, en la medida en que son ellas quienes fijan unilateralmente los requisitos y condiciones de los créditos y en tal circunstancia, se convierten en depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los consumidores financieros.

Es así como dicha condición de privilegio o posición dominante le impone a los establecimientos de crédito una serie de obligaciones encaminadas a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de sus clientes. Así las cosas, el establecimiento de crédito debe: (i) abstenerse de privar o limitar al consumidor financiero en el ejercicio de los derechos otorgados a su favor, y está en la obligación de (ii) interpretar la normatividad referida, *“teniendo como norte los principios constitucionales de protección al consumidor”¹⁰.*

Además, no debe perderse de vista que los derechos de los consumidores financieros han sido diseñados como mecanismo para *“subsanan las asimetrías evidenciadas en el mercado y derivadas, entre otras circunstancias, de las diferencias en materia de capacidad económica y de la posesión de información cualificada”¹¹.*

Conviene precisar que el hecho de elevar a disposición legal la prohibición de incorporar cláusulas que afectan el equilibrio contractual, así como la restricción de incurrir en prácticas abusivas, tiene como finalidad evitar que las entidades financieras se extralimiten en el ejercicio de aquellas prerrogativas otorgadas por el sistema financiero en atención a la posición de privilegio que éstas tienen frente a los consumidores financieros. Bajo este contexto, las asimetrías o desigualdades

⁸ Sentencia SC129-2018 Radicado N° 11001-31-03-036-2010-00364-01 del 12 de febrero de 2018/ Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor. Rubén S. Stiglitz, Gabriel A. Stiglitz, Ediciones Depalma, Buenos aires, 1985, págs. 11 a 12.

⁹ Ver artículo 1602 Código Civil Colombiano.

¹⁰ Corte Constitucional, Sentencia C-313-13 M.P Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

¹¹ *Ibidem*.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

causan un perjuicio a los consumidores, quienes son los que ostentan la posición más “débil” en la relación contractual.

En consecuencia, como se ha expresado a lo largo de este acápite, las normas encaminadas a la Protección del Consumidor Financiero encuentran su principal motivación¹² en la necesidad de lograr condiciones de equidad en las relaciones de los consumidores con las entidades vigiladas por esta Superintendencia, propendiendo por la satisfacción de las necesidades de aquellos a partir de la aplicación del principio de transparencia al brindar información cierta, clara y suficiente sobre las características de los productos, los derechos, obligaciones y costos asociados a los mismos, entre otros, así como al principio de debida diligencia que se traduce en el ofrecimiento de productos o servicios recibiendo trato respetuoso, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas; principios que, entre otros, se encuentran desarrollados a través de las obligaciones especiales establecidas para las entidades vigiladas en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009¹³.

¹² *Ibidem*.

¹³ **“ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.** Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.



3.2. DE LAS FACULTADES DE LA SFC FRENTE A LAS PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Sea lo primero indicar, que el artículo 21 de la Ley 1328 de 2009, reconoce a la Superintendencia Financiera de Colombia, en su calidad de autoridad administrativa, la facultad sancionatoria de las vulneraciones o incumplimientos al Régimen de Protección al Consumidor Financiero, haciendo una remisión expresa a las disposiciones de la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Es por lo anterior, que mediante el referido artículo de la Ley 1328 de 2009, el legislador adicionó el literal j) del numeral 2° del artículo 208 del EOSF, con un criterio adicional para la graduación de las sanciones en el siguiente sentido: *“j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas”*.

En este sentido, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC en desarrollo de las facultades legalmente atribuidas, especialmente las dispuestas en los numerales 1, 2, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del Decreto 2399 de 2019, tiene la competencia para aplicar las sanciones administrativas correspondientes cuando cualquiera de sus vigilados incumplan los deberes u obligaciones legales que deben observar en la realización de su actividad, así como los instructivos que expida la SFC, tal como lo señala el artículo 209 y 211 del EOSF en concordancia con el literal i), numeral 5 del artículo 326 del mismo Estatuto.

p) *Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.*

q) *Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.*

r) *Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.*

s) *No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.*

t) *Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.*

u) *Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.”*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

A su turno, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10. del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3º del Decreto 2399 de 2019, el Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero de esta entidad es competente para ordenar las investigaciones administrativas, la práctica de pruebas, los traslados a los interesados y adoptar las decisiones y las sanciones a que hubiere lugar, respecto de los intermediarios financieros, por el presunto incumplimiento de las normas legales que establecen deberes de obligatorio cumplimiento, dentro de las cuales se encuentran, entre otros aspectos, los relacionados con la comisión de prácticas abusivas o la inclusión de cláusulas abusivas en los documentos contractuales.

Corolario de lo antes expuesto, dicha Delegatura podrá proferir entre otras, las siguientes medidas de carácter administrativo: Resolución Sanción, Orden Administrativa e Instrucción Administrativa, por supuesto, en el marco del debido proceso, derecho a la defensa y contradicción en todas las actuaciones, fundada en razonamientos útiles, conducentes y pertinentes, encaminados a: i) el esclarecimiento de los hechos y ii) la mitigación o corrección de conductas que puedan causar daño al consumidor financiero real o potencial.

3.3. ÚLTIMO EJERCICIO DE SUPERVISIÓN REALIZADO POR LA SFC.

En ejercicio de las facultades mencionadas con anterioridad, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC, adelantó un ejercicio de supervisión transversal en el año 2021 en el **que analizó los reglamentos de tarjeta de crédito** de los 14 establecimientos de crédito más representativos por participación de mercado.

En la revisión adelantada, se encontraron algunas cláusulas en los contratos de adhesión, que posteriormente fueron profundizadas con las entidades, generando como resultado cinco (5) órdenes administrativas, dos (2) instrucciones administrativas y en los casos restantes las cláusulas fueron aclaradas, modificadas o eliminadas de los documentos contractuales.

En consecuencia, del ejercicio descrito previamente, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC remitió a ASOBANCARIA un comunicado en el que emitió recomendaciones para corregir y prevenir este tipo de cláusulas y prácticas entre las entidades parte de dicho gremio.

Por otro lado, es de indicar que con ocasión de los diferentes requerimientos efectuados durante el ejercicio transversal de revisión de reglamentos del producto tarjeta de crédito, Bancolombia S.A. modificó los textos de las cláusulas contenidas en el reglamento de la tarjeta de crédito, las cuales evitarán que la entidad incurra en posibles vulneraciones en materia de protección al Consumidor Financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, es de mencionar que las actividades de supervisión de esta Superintendencia se encuentran sujetas a reserva según lo dispuesto en el numeral 3 del literal e) del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual consagra que:

“La información relacionada con las labores de supervisión que desarrolle la Superintendencia Bancaria en cumplimiento de las funciones que le asigna la ley gozará de reserva siempre y cuando ello sea necesario para garantizar la estabilidad del sistema financiero y asegurador, la confianza del

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

público en el mismo, y procurar que las instituciones que lo integran no resulten afectadas en su solidez económica y coeficientes de solvencia y liquidez requeridos para atender sus obligaciones”

Así las cosas, en virtud de lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA)¹⁴ trasladamos dicha reserva a su señoría, poniendo a su disposición la documentación que considere pertinente requerir a esta entidad.

3.4. DE LAS ACCIONES ORDINARIAS INDIVIDUALES CON LAS QUE CUENTAN LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Adicional a lo ya descrito, consideramos oportuno indicar que, cuando surgen controversias contractuales entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la SFC, aquellos cuentan con las acciones judiciales previstas en el ordenamiento jurídico nacional que pueden ser ejercidas ante la jurisdicción ordinaria o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia (en virtud de sus facultades judiciales), a su elección, para lo cual deberán cumplir los requisitos y cargas de un proceso judicial.

3.5. DEL CASO CONCRETO.

Sea lo primero indicar que, en la conclusión del acápite de la demanda titulado “1.5.1. COBROS EFECTUADOS A LOS CLIENTES DE BANCOLOMBIA POR LA MISMA ENTIDAD BANCARIA POR SOBREGIROS EFECTUADOS Y CONCEPTOS DIFERENTES AL PAGO DE CHEQUES AL DESCUBIERTO” la Asociación accionante manifiesta lo siguiente:

“(…) es posible afirmar que el sobregiro en cuentas corrientes se encuentra autorizado para el pago de cheques en descubierto, tanto así que la propia Superintendencia Financiera, en reiteradas ocasiones, como en el fallo 2021-0606 ha contemplado como práctica abusiva que se genere un sobregiro contra una cuenta corriente por una causa distinta al pago de cheques en descubierto.”
(Subrayas fuera del texto)

Así, verificado el asunto, encontramos que en una ocasión dentro de una Acción de Protección al Consumidor interpuesta por un cliente en contra de Bancolombia S.A. (Expediente 2021-0606), la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC, como juez del contrato, declaró que dicha entidad era civil y contractualmente responsable por el daño ocasionado al cliente con el sobregiro generado en su cuenta corriente por concepto diferente al pago de cheques al descubierto, y por ende lo condenó a reversar dicha transacción, reintegrar la suma correspondiente al débito efectuado, reintegrar el valor generado por concepto de intereses del sobregiro y a eliminar los reportes negativos de las centrales de riesgo, ordenando además poner en conocimiento de la Delegatura para Protección al Consumidor Financiero de esta Superintendencia el asunto, para los efectos de su competencia administrativa.

¹⁴ “**ARTÍCULO 27. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.”

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Así las cosas, es pertinente advertir que la acción de protección al consumidor **corresponde a una acción judicial y las decisiones tomadas con ocasión de la misma, se profieren en el ejercicio de funciones jurisdiccionales** atribuidas a esta Superintendencia desde la Constitución Política de 1991, cuando se introdujo en el inciso tercero del artículo 116, la posibilidad de otorgar funciones jurisdiccionales a autoridades administrativas, en materias precisas y en forma excepcional.

En desarrollo de ese mandato, se expidió la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y específicamente en su artículo 57, se dotó a la Superintendencia Financiera de Colombia de funciones jurisdiccionales **para resolver en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez**, sobre las controversias contractuales que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la misma, relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman, norma que fue incorporada en el artículo 24 del Código General del Proceso, cuyo párrafo tercero señaló que **“Las autoridades administrativas tramitarán los procesos a través de las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces”**.

Así, las funciones que competen a la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC **son de carácter judicial y no administrativo**, por lo que al tenor de lo señalado en los artículos citados artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, dicha Delegatura cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva los asuntos individuales sometidos a su conocimiento en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor, la cual, de conformidad con las normas citadas en precedencia y en concordancia con lo señalado en la Ley 1328 de 2009¹⁵, está enmarcada por los siguientes elementos constitutivos¹⁶:

(i) En cuanto a los sujetos: El sujeto activo de la acción –quien ejerce la acción– debe ostentar la calidad de consumidor financiero. Por su parte, el sujeto pasivo de la acción –contra quien se dirige la acción debe ser una entidad sometida a la vigilancia de esta Superintendencia.

(ii) En cuanto al *petitum*: El objeto de la acción debe estar encaminado a solucionar de manera definitiva las controversias relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales.

(iii) En cuanto a la *causa petendi*: Los hechos que dan lugar a la interposición de la acción deben estar relacionados con las controversias que surjan en relación con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

De acuerdo con lo expuesto, es importante aclarar que el efecto de las sentencias emitidas en ejercicio de dichas facultades jurisdiccionales, como la referida por la accionante en esta acción popular, **es inter-partes**, pues por los deberes propios de la Delegatura para Funciones

¹⁵ Por la cual se expide el Régimen de Protección al Consumidor Financiero.

¹⁶ Al respecto ver la sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, febrero 21 de 1966. M.P. Enrique López de la Pava.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Jurisdiccionales de la SFC, debe abstenerse de pronunciarse sobre asuntos que no han sido sometidos a su conocimiento.

En esa medida, comunicamos al Despacho que **la SFC en ejercicio de sus funciones administrativas**, ya tomó en cuenta tanto los hechos generadores de la mencionada Acción de Protección al Consumidor, como los hechos generadores de la presente acción popular, con el fin de realizar el análisis correspondiente desde las labores de supervisión y de considerarlo pertinente, adelantará las actuaciones administrativas conforme las facultades expuestas en el numeral 3.2. del presente escrito.

Para finalizar es importante resaltar que esta autoridad no ha vulnerado, transgredido y/o amenazado derecho colectivo alguno de los acá invocados, y al contrario ha ejercido y ejerce actualmente las funciones que sobre la materia le atañen con apego a la Ley.

4. PETICIÓN.

En virtud de lo expuesto a lo largo del presente escrito solicitamos a su Señoría se sirva declarar que la SFC no ha vulnerado y/o amenazado derecho colectivo alguno de los acá invocados y al contrario ha ejercido y ejerce sus funciones con apego a la Ley.

5. ANEXOS.

Con la primera intervención de esta autoridad se remitió el poder otorgado, el Certificado de Existencia y Representación Legal de BANCOLOMBIA S.A. y el Acta de la audiencia celebrada por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC dentro de la Acción de Protección al Consumidor No. 2021-0606. Así las cosas, solicito que dichas pruebas sean tenidas en cuenta por el Despacho, no siendo necesario en esta ocasión adjuntar nuevos anexos.

6. NOTIFICACIONES.

Se informa que la Superintendencia Financiera de Colombia recibe notificaciones en la Calle 7 No. 4-49 Segundo Piso, Oficinas del Grupo Contencioso Administrativo Dos, en Bogotá D.C. y en la dirección de correo electrónico: **notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co**

Así mismo, la suscrita apoderada las recibe en la dirección de correo electrónico: **mfalzate@superfinanciera.gov.co**, y cualquier comunicación relacionada con el proceso al celular **3213887406**.

Sin otro particular, de la señora Juez

Cordialmente,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



T.P. No. 272 299 del C.S.J.
C.C. No. 1032453743 de Bogotá

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO

704_29-Funcionario Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos
70420-GRUPO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DOS

Copia a:

Elaboró:

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO

Revisó y aprobó:

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO

11001310303620220008100 ACCIÓN POPULAR- INTERVENCIÓN REFORMA A LA DEMANDA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Maria Fernanda Alzate Delgado <mfalzate@superfinanciera.gov.co>

Jue 7/07/2022 8:48 AM

Para: Juzgado 36 Civil Circuito - Bogota - Bogota D.C. <ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

JUZGADO 36 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

Referencia: INTERVENCIÓN REFORMA A LA DEMANDA SFC

Expediente: 11001310303620220008100

Demandante: 100%LEGAL COLOMBIA -LIGA DE CONSUMIDORES CAPÍTULO BOGOTÁ

Demandado: BANCOLOMBIA S.A.

Tipo de Proceso: ACCIÓN POPULAR

Buenos días, por medio del presente remito la intervención sobre la reforma a la demanda de acción popular de la referencia.

Aclaro que no he remitido copia de la presente misiva a las partes, pues dentro de la misma nos referimos a información relacionada con ejercicios de supervisión de esta autoridad que gozan de reserva de acuerdo con el numeral 3 del literal e) del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En esa medida trasladamos dicha reserva al Juzgado con el fin de que sea el mismo quien decida si da acceso a las partes a la misma o si nos ordena remitirla.

Cordialmente,

María Fernanda Alzate Delgado

Grupo Contencioso Administrativo Dos

Subdirección de Defensa Jurídica

mfalzate@superfinanciera.gov.co

Calle 7 No. 4 -49

Conmutador: (571) 5940200 Ext: 2328

Bogotá D.C., Colombia



www.superfinanciera.gov.co

Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El cuidado del medio ambiente es responsabilidad de todos.

Este mensaje y sus anexos pueden contener información reservada o clasificada que interesa solamente a su destinatario. Si llegó a usted por error, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar de tal hecho al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opiniones contenidas en este mensaje o sus archivos no necesariamente coinciden con el criterio institucional de la Superintendencia Financiera de Colombia.

This message and any attachment may contain confidential information and is intended only for the use of the individual or entity to whom they are

7/7/22, 10:52

Correo: Juzgado 36 Civil Circuito - Bogota - Bogota D.C. - Outlook

addressed. If you are not the named addressee you should not disseminate, distribute, use or copy this e-mail. Please notify the sender immediately if you have received this message by mistake and delete it from your system. Please note that any views or opinions presented in this e-mail are solely those of the author and do not necessarily represent those of the Superintendencia Financiera de Colombia.

Señora

JUEZ TREINTA Y SEIS (36) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Referencia: Acción Popular de **100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES** en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**

Radicación: **11001310303620220008100**

Asunto: **Contestación a la demanda**

PABLO ENRIQUE SIERRA CÁRDENAS, actuando como apoderado judicial de **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante "**BANCOLOMBIA**"), establecimiento Bancario legalmente constituido, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, identificado con Nit. No. 890.903.938-8, según poder especial que me fue conferido por la Dra. **CARMEN HELENA FARIAS GUTIERREZ** en su calidad de representante legal de la entidad financiera, todo lo cual consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera, documentos incorporados al plenario junto al recurso de reposición interpuesto el 9 de mayo pasado, estando dentro de la oportunidad procesal para ello, y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 96 del Código General del Proceso, procedo a contestar la demanda formulada por **100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES** (en adelante la "**100% LEGAL**", o la "accionante"), en los siguientes términos:

I. OPORTUNIDAD DE LA CONTESTACIÓN

Manifiesto respetuosamente a la Señora Juez que la presente contestación de demanda se está allegando dentro del término legal oportuno, de acuerdo con el cómputo de términos que se presenta a continuación:

- BANCOLOMBIA interpuso recurso de reposición en contra del auto admisorio de la demanda el día 9 de mayo de 2022, interrumpiéndose de esta manera el término para presentar su contestación hasta la fecha en que fuese resuelta la impugnación tal como lo prescribe el artículo 118 del C. G. del P.¹
- En efecto, su Señoría se abstuvo de resolver el recurso de reposición mediante providencia calendada 22 de junio de 2022, notificada por estado del 23 de junio de la presente anualidad, con fundamento en que los defectos anotados en el recurso impetrado habían sido subsanados con la reforma de la demanda presentada por la convocante, la cual fue admitida en providencia de fecha

¹ **"ARTÍCULO 118. CÓMPUTO DE TÉRMINOS.** El término que se conceda en audiencia a quienes estaban obligados a concurrir a ella correrá a partir de su otorgamiento. En caso contrario, correrá a partir del día siguiente al de la notificación de la providencia que lo concedió.

El término que se conceda fuera de audiencia correrá a partir del día siguiente al de la notificación de la providencia que lo concedió.

Si el término fuere común a varias partes comenzará a correr a partir del día siguiente al de la notificación a todas. Cuando se interpongan recursos contra la providencia que concede el término, o del auto a partir de cuya notificación debe correr un término por ministerio de la ley, este se interrumpirá y comenzará a correr a partir del día siguiente al de la notificación del auto que resuelva el recurso. (...)"

también 22 de junio, y notificada por estado del 23 de junio de los corrientes.

- Así, el término para contestar la demanda reformada inició su computo pasados tres (3) días de notificarse la providencia en cita², esto es, a partir del 30 de junio, y fenecerá el 7 de julio de los corrientes.
- Luego, la presente contestación de la demanda se está allegando dentro del término establecido en la ley.

II. CONSIDERACIÓN PRELIMINAR

La accionante funda³ sus pedimentos en que, supuestamente, el “**CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL**” (el “**Convenio**”) contiene cláusulas abusivas tales como las incorporadas en el numeral 16 del acápite de “**CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA**”, y en el numeral 1° del acápite de “**SOBREGIRO DISPONIBLE**”. En esa medida, pretende que se declare que tales estipulaciones constituyen una práctica abusiva por parte de BANCOLOMBIA, solicitando de manera consecuente que sean retiradas del Convenio.

No obstante la finalidad de la presente acción, **100% LEGAL** no se percató que **BANCOLOMBIA**, en cumplimiento de sus políticas y estándares de calidad, efectúa un monitoreo constante sobre los productos y servicios ofrecidos a sus Clientes, ejecutando entre otras actividades, actualizaciones en los documentos empleados para el desarrollo de su objeto social, ello, en un proceso de mejoramiento continuo, siempre con el ánimo de que exista una prestación del servicio financiero en condiciones de legalidad, seguridad, eficiencia, eficacia y transparencia, pero lo más importante, para ofrecer un mejor servicio a sus Clientes.

En cumplimiento de la política de renovación Bancolombia sustituyó el **CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL** por el **REGLAMENTO DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL** (el “**Reglamento**”), que se encuentra publicado en su página web⁴, por lo que la accionante pudo percatarse de tal hecho, previo acudir a la jurisdicción, esto es, que el Convenio no se encuentra actualmente vigente. La primera página del Reglamento incluye el contenido de los productos y servicios:

[imagen en la siguiente página]

² Numeral 4° del artículo 93 del C.G.P.

³ Hechos tercero, quinto, séptimo y octavo de la demanda.

⁴ <https://www.bancolombia.com/wcm/connect/fcd8845d-20bb-48ba-9923-458f4b49f6/Reglamento+de+Productos+Persona+Natural.pdf?MOD=AJPERES>

Reglamento de productos Persona Natural

Contenido	Página
1. CUENTA CORRIENTE BANCARIA	2
2. SOBREGIRO	6
3. CUENTA DE AHORROS	7
4. TARJETA DE CRÉDITO	7
5. CONDICIONES PARA USO DE INSTRUMENTOS/ MEDIOS DE PAGO Y NIP	12
6. CREDIAGIL	17
7. LIBRE INVERSIÓN	18
8. LIBRANZA	20
9. CONDICIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS	22
10. CARTA DE INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS PAGARÉS	26

1



Este Reglamento contiene los términos y condiciones para el manejo de los productos y servicios descritos en este documento, que tienes o puedes llegar a tener con Bancolombia S.A., en adelante el Banco. La relación que se origina con el presente Reglamento tendrá una duración indefinida en tanto tengas alguno de los productos o servicios aquí descritos. Este Reglamento se rige por las normas colombianas, los sistemas de compensación electrónica, los acuerdos interbancarios que se encuentran publicados en los sitios web de las entidades correspondientes tales como Asobancaria, y especialmente por las reglas aquí definidas.

El Reglamento en cita se encuentra actualmente vigente⁵ y cuyo clausulado difiere sustancialmente del Convenio, por lo que se configura la carencia actual de objeto de la presente acción popular por hecho superado, tal como lo ha señalado la jurisprudencia del Honorable Consejo de Estado en concordancia con la de la Corte Constitucional, respecto a la terminación anticipada por hecho superado de las acciones populares, en la cual se señala:

"II. En este orden de ideas, lo primero que debe resolverse es si en la acción

⁵ Podrá consultarse en el link

<https://www.bancolombia.com/wcm/connect/fcd8845d-20bb-48ba-9923-458f6e4b49f6/Reglamento+de+Productos+Persona+Natural.pdf?MOD=AJPERES>

popular resulta procedente la terminación anticipada del proceso, cuando el juez verifica que las pretensiones de la demanda fueron satisfechas, o no podrán ser concedidas por carencia de objeto.

Si bien, en la ley 472 de 1998 no fue prevista la terminación anticipada del proceso en una acción popular, por carencia de objeto, considera la Sala que esa decisión es procedente, siempre que se encuentre acreditado que los derechos colectivos que se pretende proteger con la demanda no se encuentran en riesgo ni están sufriendo un daño actual porque fueron ejecutadas o suspendidas, según el caso, las actuaciones que amenazaban o vulneraban tales derechos, ya que no tendría sentido llevar hasta el final un proceso que desde mucho antes de la sentencia se sabe que no va a concluir con una orden, en los términos del artículo 34 de la misma ley, o que de proferirse, ésta sería totalmente ineficaz por sustracción de material.

En relación con este aspecto, resultan pertinentes las consideraciones realizadas por la Corte Constitucional a propósito de la decisión que deba adoptarse en la acción de tutela cuando se produce la sustracción de materia por la satisfacción del derecho fundamental vulnerado:

*“Puesto que la acción de tutela se consagró como mecanismo tendiente a garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, su prosperidad se concreta en una orden impartida por el juez, mediante la cual se debe obtener el efecto cierto de la protección demandada.
...
De lo anterior se colige que la decisión judicial mediante la cual se concede una tutela tiene por objeto la restauración del derecho conculcado, ajustando la situación planteada a la preceptiva constitucional.*

Si ello es así, la desaparición de los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción-bien sea por haber cesado la conducta violatoria, por haber dejado de tener vigencia o aplicación el acto en que consistía el desconocimiento del derecho, o por haberse llevado a cabo la actividad cuya ausencia representaba la vulneración del mismo -conduce a la pérdida del motivo constitucional en que se basaba el amparo. Ningún objeto tiene en tales casos la determinación judicial de impartir una orden, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia”.⁶ (Énfasis agregado)

Y en otro pronunciamiento más reciente el Máximo Tribunal de lo Contencioso Administrativo⁷ unificó la jurisprudencia sobre la configuración de la carencia actual de objeto por hecho superado, en los siguientes términos:

⁶ Consejo de Estado. Sección Tercera Consejera ponente: Nora Cecilia Gómez Molina, del 30 de septiembre de 2004, Radicación número: 25000-23-25-000-2003-1519-01(AP)

⁷ Consejo de Estado. Sala Plena De Lo Contencioso Administrativo. C.P. Stella Conto Díaz Del Castillo. Sentencia del 4 de septiembre de 2018. Rad. 05001-33-31-004-2007-00191-01 (AP) SU.

“Es por lo anterior, que la Sala unifica la jurisprudencia en relación con la configuración de la carencia actual de objeto por hecho superado, dentro de una acción popular, en los siguientes dos sentidos:

(...) ii) El hecho de que, durante el curso de la acción popular, el juez compruebe la desaparición de la situación que originó la afectación de derechos colectivos, no es óbice para que proceda un análisis de fondo, a fin de establecer el alcance de dichos derechos.” (Énfasis agregado)

Corolario a lo anterior, en el presente trámite se configura la carencia actual de objeto por hecho superado, puesto que el Convenio cuyas cláusulas considera la parte actora son abusivas y/o constituyen una práctica abusiva, no se encuentra actualmente vigente por lo que mal podría vulnerar el derecho colectivo de los consumidores objeto del presente proceso.

III. PRONUNCIAMIENTOS SOBRE LOS HECHOS

Tomando como punto de partida, lo descrito en la manifestación preliminar, me dirijo respetuosamente a la Señora Juez para pronunciarle sobre cada uno de los hechos de la demanda, en el mismo orden en que fueron propuestos, así:

Al hecho primero. No le consta a mi representada por tratarse de un hecho ajeno a ella, por lo tanto, atenemos a lo que resulte probado en el proceso.

Al hecho segundo. Es cierto.

Al hecho tercero. No se trata de un hecho sino de una valoración subjetiva de la apoderada de la accionante respecto de las cláusulas que contiene el “*CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL*”, que en todo caso **no es cierta**.

Tal como se dejó sentado en la consideración preliminar, el Convenio cuya declaratoria de contener cláusulas abusivas se pretende no se encuentra vigente, por lo que mal podría efectuarse tal declaración sobre una estipulación que no está en vigor.

En todo caso, las cláusulas incorporadas en los numerales 16 del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*”, y en el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*”, se encuentran ajustadas al ordenamiento jurídico, y en consonancia con lo establecido en la ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) y demás normas concordantes, cláusulas que además, fueron revisadas y avaladas por el Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento a su deber prescrito en el inciso segundo del artículo 2.34.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010.

Tan es así, Señora Juez que no se encuentran enlistadas en los artículos 11 *Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos* de la ley 1328 de 2009, o en el

numeral 6.1 *Cláusulas abusivas* de la Circular Básica Jurídica, normas que establecen de manera taxativa las cláusulas consideradas como abusivas.

En suma de lo anterior, las cláusulas en cita no lesionan de alguna manera, el postulado de la buena fe que debe imperar en las relaciones jurídico negociales, tampoco implican la renuncia o limitan los derechos de los consumidores financieros, ni mucho menos generan un desequilibrio significativo sobre los derechos y obligaciones que adquieren las partes en virtud de la relación negocial.

Al hecho cuarto. No se trata de un hecho sino de una cita parcial del artículo 125 del Decreto 663 de 1.993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

En relación con la norma en cita, y en vista de la confusión de la accionante sobre los diferentes tipos de productos se hace la aclaración en que existen dos tipos de sobregiro:

El primero de ellos, denominado **Sobregiro Preautorizado o Común** que corresponde a la operación autorizada por el Banco para exceder el saldo disponible de la cuenta corriente que se encuentra regulado por la Circular Básica Jurídica (029 de 2014), numeral 1.3 Sobregiro en cuenta corriente, Capítulo VI, Título I, Parte II., y su generación se limita a el pago de cheques. En este caso, el Banco puede otorgar créditos sobre la modalidad de sobregiro común de acuerdo con los términos y condiciones de la circular.

Y el segundo, corresponde al **Sobregiro Disponible**, en el que existe el contrato de apertura de crédito regulado en el artículo 1400 y siguientes del código de comercio, en el cual el banco se compromete a otorgar el crédito hasta el monto que se aprueba y que es un contrato por escrito que le permite al acreditado hacer uso de los fondos, con las finalidades especificadas en el Reglamento de Productos Persona Natural, el cual de acuerdo con el artículo 1403 del Código de Comercio permite ser utilizado a través de la cuenta corriente del cliente.

Así Señora Juez, se aclara desde ahora la confusión de la accionante en relación con los productos, pues pretende limitar el “*sobregiro*” a el pago de cheques (Sobregiro Preautorizado), cuándo se tratan de productos completamente diferentes.

Al hecho quinto. No se trata de un hecho sino de una cita parcial del numeral 6.2 *Prácticas Abusivas* del Capítulo I, del Título III, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, y del numeral 16 del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*” del Convenio, a cuyo tenor literal e íntegro nos atenemos.

Y se llama la atención de la Señora Juez puesto que la accionante confunde los términos de cláusulas abusivas y prácticas abusivas equiparándolos como si se trataran de un mismo concepto, puesto que, en su sentir, el Convenio (hecho tercero) contiene cláusulas abusivas, y ahora se trae a colación un evento de práctica abusiva, las cuales se configuran cuándo no han sido pactadas o autorizadas previamente entre las partes contratantes, lo cual no acaece en el caso bajo estudio.

Por último Señora Juez, el débito para el pago de las obligaciones del Cliente con la

entidad financiera NO constituye una práctica abusiva a las luces del artículo 12 *Prácticas Abusivas* de la ley 1328 de 2009 y el numeral 6.2. *Prácticas Abusivas* de la Circular Básica Jurídica, y menos en el presente caso que precisamente se encuentran autorizados tales débitos por el Cliente de su cuenta corriente.

Al hecho sexto. La demanda reformada no tiene hecho sexto.

Al hecho séptimo. No se trata de un hecho sino de una cita parcial del numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” del Convenio a cuyo tenor literal e íntegro nos atenemos.

En todo caso nos referiremos a la aclaración sobre los productos esbozada al contestar el hecho cuarto anterior.

Al hecho octavo. No se trata de un hecho sino de una valoración subjetiva de la apoderada de la accionante, que en todo caso **no es cierta**.

Y agregamos que las cláusulas contenidas en los numerales 16 del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*”, y en el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” o cualquier otra cláusula del Convenio, no constituyen una práctica abusiva por parte de mi prohijada, puesto que no se encuentra enlistada en los artículos 11 y 12 de la ley 1328 de 2009, ni en los numerales 6.1 *Cláusulas Abusivas* y 6.2 *Prácticas Abusivas* del Capítulo I, del Título III, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, y más cuando el Cliente solicita el Sobregiro Disponible y autoriza los débitos de su cuenta corriente.

Al hecho noveno. Es cierto. Respecto de la cita parcial que hace la accionante sobre la respuesta de Bancolombia nos atenemos a su tenor literal e íntegro, resaltando que la información solicitada no se entregó por ser confidencial, veamos el aparte pertinente que no fue traído a colación en el presente hecho:

Le indicamos que la información solicitada es confidencial y en consecuencia, Bancolombia no se encuentra en la obligación de compartirla.

IV. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES

Me refiero a las pretensiones de la demanda en el mismo orden en que fueron propuestas.

A la primera pretensión. Me opongo por infundada, ilegal e improcedente. Lo primero que resulta pertinente señalar es que el *CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL* no se encuentra vigente, el cual fue sustituido por el *REGLAMENTO DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL*, por lo que mal podría declararse una cláusula que perdió vigencia, cómo una práctica abusiva.

De todas maneras, el numeral 16 del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*”, y el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” no constituyen una práctica abusiva, por no encontrarse enlistadas en el artículo 12 de la ley 1328 de 2009, y el numeral 6.2 *Prácticas Abusivas* del Capítulo I, del Título III, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, y además, encontrarse ajustada al ordenamiento

jurídico, Y contar con la autorización (consentimiento) del Cliente, por lo que mal podría constituir una vulneración a los derechos de los clientes de Bancolombia.

En este punto, es pertinente recordar que la *práctica abusiva* se configura cuándo se ejecuta la misma sin haber un acuerdo previo entre las partes contratantes, a manera de ejemplo, cuándo se impone un producto o servicio al consumidor sin autorización o solicitud previa por parte de él, o, poner en los contratos letras ilegibles, o, descontar anticipadamente el valor de los créditos desembolsados de una o varias cuotas que no se han causado, etc., las cuales, valga reiterar, no acaecen en las disposiciones cuya declaración de constituir prácticas abusivas se deprecia, por la simple y llana razón que no están proscritas por la ley, no son catalogadas como cláusulas o prácticas abusivas, y además cuentan con el consentimiento del Cliente.

A la segunda pretensión. Me opongo por infundada, ilegal, e improcedente por ser consecencial de la pretensión primera que se encuentra llamada al fracaso, ello, aunado a que no se encuentra vigente el *CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL*, por lo que mal podría incurrirse en una práctica abusiva con fundamento en una clausulado que no está vigente.

A la tercera pretensión. Me opongo por infundada, ilegal, e improcedente por ser consecencial de la pretensión primera que se encuentra llamada al fracaso, ello, aunado a que no se encuentra vigente el *CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL*, por ende, resulta desacertado pretender el retiro de unas cláusulas sobre un contrato un clausulado que no está vigente.

A la cuarta pretensión. Me opongo por infundada, ilegal, e improcedente por ser consecencial de la pretensión primera que se encuentra llamada al fracaso, ello, aunado a que no se encuentra vigente el *CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL*, y por ende hacer la publicaciones solicitadas informando que se retira una cláusula de un Convenio que no se encuentra vigente no tiene ninguna razón de ser.

A las pretensiones quinta y sexta. Me opongo por infundadas, ilegales, improcedentes por el fracaso de esta acción.

Asimismo, la “*indemnización*” pretendida por “(...) *todos y cada uno de los gastos en que incurra* (...)” **100% LEGAL** se encuentra incorporada en la liquidación de costas.

Desde ahora, y en virtud del fracaso de la presente acción, se le solicita respetuosamente a la Señora Juez se condene en costas y perjuicios a la accionante con ocasión de las manifestaciones de que mi poderdante incluye en los documentos a través de los cuales ejecuta sus actividades cláusulas abusivas, e incurre en prácticas abusivas, lo cual genera un riesgo reputacional altísimo, cuándo lo cierto es que su obrar se encuentra con estricto apego a la ley.

A la pretensión séptima: No me pronunciaré puesto que no se trata de una pretensión en contra de mi prohijada.

V. EXCEPCIONES

Con fundamento en lo expuesto anteriormente, propongo como excepciones de fondo, además de la genérica de que trata el artículo 282 del Código General del Proceso⁸, las siguientes:

1. EL CONVENIO OBJETO DEL PRESENTE PROCESO NO SE ENCUENTRA VIGENTE - HECHO SUPERADO POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO

Tal como se dejó sentado en la consideración preliminar, 100% LEGAL estructura⁹ sus pedimentos en que el “*CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL*” (el “Convenio”) contiene cláusulas abusivas tales como las incorporadas en el numeral 16. Del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*”, y el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*”. En esa medida, pretende que se declare que tales estipulaciones constituyen una práctica abusiva por parte de BANCOLOMBIA, solicitando de manera consecuente que sean retirada tales cláusulas del Convenio.

BANCOLOMBIA, en cumplimiento de sus políticas y estándares de calidad sustituyó el *CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL* por el *REGLAMENTO DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL* que se incorpora al plenario junto a la presente contestación, y en cuya primera página describe el contenido del mismo, así:

⁸ “**ARTÍCULO 282. RESOLUCIÓN SOBRE EXCEPCIONES.** En cualquier tipo de proceso, cuando el juez halle probados los hechos que constituyen una excepción deberá reconocerla oficiosamente en la sentencia, salvo las de prescripción, compensación y nulidad relativa, que deberán alegarse en la contestación de la demanda. (...)”

⁹ Hechos tercero, quinto, séptimo y octavo de la demanda.

Reglamento de productos Persona Natural

Contenido	Página
1. CUENTA CORRIENTE BANCARIA	2
2. SOBREGIRO	6
3. CUENTA DE AHORROS	7
4. TARJETA DE CRÉDITO	7
5. CONDICIONES PARA USO DE INSTRUMENTOS/ MEDIOS DE PAGO Y NIP	12
6. CREDIAGIL	17
7. LIBRE INVERSIÓN	18
8. LIBRANZA	20
9. CONDICIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS	22
10. CARTA DE INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS PAGARÉS	26

1



Este Reglamento contiene los términos y condiciones para el manejo de los productos y servicios descritos en este documento, que tienes o puedes llegar a tener con Bancolombia S.A., en adelante el Banco. La relación que se origina con el presente Reglamento tendrá una duración indefinida en tanto tengas alguno de los productos o servicios aquí descritos. Este Reglamento se rige por las normas colombianas, los sistemas de compensación electrónica, los acuerdos interbancarios que se encuentran publicados en los sitios web de las entidades correspondientes tales como Asobancaria, y especialmente por las reglas aquí definidas.

 **Bancolombia**

F-580

El Reglamento se encuentra actualmente vigente¹⁰ y cuyo clausulado difiere sustancialmente del Convenio objeto del presente proceso, por lo que se configura la carencia actual de objeto de la presente acción popular por hecho superado, tal como lo ha señalado la jurisprudencia del Honorable Consejo de Estado en punto a la terminación anticipada por hecho superado de las acciones populares, del siguiente tenor:

¹⁰ Podrá consultarse en el link

<https://www.bancolombia.com/wcm/connect/fcd8845d-20bb-48ba-9923-458f6e4b49f6/Reglamento+de+Productos+Persona+Natural.pdf?MOD=AJPERES>

"II. En este orden de ideas, lo primero que debe resolverse es si en la acción popular resulta procedente la terminación anticipada del proceso, cuando el juez verifica que las pretensiones de la demanda fueron satisfechas, o no podrán ser concedidas por carencia de objeto.

Si bien, en la ley 472 de 1998 no fue prevista la terminación anticipada del proceso en una acción popular, por carencia de objeto, considera la Sala que esa decisión es procedente, siempre que se encuentre acreditado que los derechos colectivos que se pretende proteger con la demanda no se encuentran en riesgo ni están sufriendo un daño actual porque fueron ejecutadas o suspendidas, según el caso, las actuaciones que amenazaban o vulneraban tales derechos, ya que no tendría sentido llevar hasta el final un proceso que desde mucho antes de la sentencia se sabe que no va a concluir con una orden, en los términos del artículo 34 de la misma ley, o que de proferirse, ésta sería totalmente ineficaz por sustracción de material.

En relación con este aspecto, resultan pertinentes las consideraciones realizadas por la Corte Constitucional a propósito de la decisión que deba adoptarse en la acción de tutela cuando se produce la sustracción de materia por la satisfacción del derecho fundamental vulnerado:

*"Puesto que la acción de tutela se consagró como mecanismo tendiente a garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, su prosperidad se concreta en una orden impartida por el juez, mediante la cual se debe obtener el efecto cierto de la protección demandada.
...*

De lo anterior se colige que la decisión judicial mediante la cual se concede una tutela tiene por objeto la restauración del derecho conculcado, ajustando la situación planteada a la preceptiva constitucional.

Si ello es así, la desaparición de los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción-bien sea por haber cesado la conducta violatoria, por haber dejado de tener vigencia o aplicación el acto en que consistía el desconocimiento del derecho, o por haberse llevado a cabo la actividad cuya ausencia representaba la vulneración del mismo -conduce a la pérdida del motivo constitucional en que se basaba el amparo. Ningún objeto tiene en tales casos la determinación judicial de impartir una orden, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia".¹¹ (Énfasis agregado)

Y en pronunciamiento más reciente, el Máximo Tribunal de lo Contencioso Administrativo¹² unificó la jurisprudencia sobre la configuración de la carencia actual de objeto por hecho superado, así:

¹¹ Consejo de Estado. Sección Tercera Consejera ponente: Nora Cecilia Gómez Molina, del 30 de septiembre de 2004, Radicación número: 25000-23-25-000-2003-1519-01(AP)

¹² Consejo de Estado. Sala Plena De Lo Contencioso Administrativo.

“Es por lo anterior, que la Sala unifica la jurisprudencia en relación con la configuración de la carencia actual de objeto por hecho superado, dentro de una acción popular, en los siguientes dos sentidos:

(...) ii) El hecho de que, durante el curso de la acción popular, el juez compruebe la desaparición de la situación que originó la afectación de derechos colectivos, no es óbice para que proceda un análisis de fondo, a fin de establecer el alcance de dichos derechos.” (Énfasis agregado)

Corolario a lo anterior, en el presente trámite se configura la carencia actual de objeto por hecho superado, puesto que el Convenio cuyas cláusulas considera la parte actora son abusivas o que constituyen una práctica abusiva, no se encuentra actualmente vigente por lo que mal podría vulnerar el derecho colectivo de los consumidores traído a colación, lo cual deberá ser declarado por su Señoría.

2. AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS PARA LA CONFIGURACIÓN DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

En nuestro ordenamiento jurídico patrio no existía una regulación sobre cláusulas abusivas, salvo lo dispuesto en el artículo 133 de la ley 142 de 1994 que se refiere a tales estipulaciones en los contratos de prestación de servicios públicos.

Y fue hasta el año 2009, con la expedición de la ley 1328 de 2009 en la que se estableció el *REGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO*, en cuyo artículo 11 se establecieron situaciones que de incorporarse en los contratos de adhesión serían consideradas como cláusulas abusivas. Así lo dispuso la norma en cita:

“Artículo 11. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- a. Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.*
- b. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.*
- c. Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.*
- d. Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.*
- e. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.*
- f. Parágrafo. Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.”*

Más sin embargo, la norma en cita no estableció el concepto de cláusula abusiva, el cual se instauró con la expedición del Estatuto del Consumidor (ley 1480 de 2011) que las definió del siguiente tenor:

“ARTÍCULO 42. Concepto y prohibición. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.” (Énfasis agregado)

Por su parte la doctrina, definió las cláusulas abusivas en los siguientes términos:

“Cláusula abusiva es la que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa en detrimento del consumidor o del adherente un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, y que puede tener o no el carácter de condición general puesto que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares. El concepto de cláusula contractual abusiva tiene, prima facie, su ámbito propio en relación con consumidores y puede darse siempre que no haya existido negociación individual, es decir, tanto en condiciones generales como en cláusulas predispuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Pero incluso también puede haber cláusula abusiva tratándose de condiciones generales entre profesionales por cuanto habrá condición abusiva cuando sea contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes (Rengifo, 2004, p. 197).”

Y la jurisprudencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, estableció las características de las cláusulas abusivas, así:

“(…) advierten como características arquetípicas de las cláusulas abusivas –primordialmente-: a) que su negociación no haya sido individual; b) que lesionen los requerimientos emergentes de la buena fe comercial -vale decir, que se quebrante este postulado rector desde una perspectiva objetiva: buena fe probidad o lealtad-, y c) que genere un desequilibrio significativo de cara a los derechos y las obligaciones que contraen las partes9.”

En esa medida, las cláusulas abusivas son entendidas como aquellas que afectan de manera significativa el equilibrio del Contrato y de las prestaciones a cargo de las partes contratantes, en contravención al postulado de la buena fe que debe regir en las relaciones jurídico negociales.

Descendiendo en el caso bajo estudio, tenemos que se aduce que las cláusulas incorporadas en los numerales 16 del acápite de “CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA”, y en el numeral 1° del acápite de “SOBREGIRO DISPONIBLE” son

abusivas¹³. El numeral 16 en cita señala:

VIGILADO SM interés será el máximo permitido por las autoridades colombianas. **16.** EL CLIENTE autoriza para debitar de su cuenta corriente, el valor de todas las operaciones que realice en la misma o bajo su orden y el valor de todos los servicios que EL BANCO le preste, el valor de la cuota de manejo de la tarjeta débito, y las comisiones, previamente avisadas a través de la página web y en otro medio y/o canal, **de acuerdo con la Ley**, los gastos, los intereses, impuestos y gravámenes, así como los errores, correcciones, el abono temporal que EL BANCO le realice a la cuenta en el evento de una investigación y que el resultado de la misma no fuere favorable a EL CLIENTE, entendiéndose al efecto que todo desembolso que haga EL BANCO causa a su favor, como mínimo, un interés igual al corriente bancario durante el plazo que se otorgue o se acostumbre para el pago, y que, en caso de mora, el interés será el máximo permitido por las autoridades colombianas. **17.** Es entendido que los acuerdos

A su turno, el numeral 1° del “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” dispone:

(Imagen en la página siguiente)

SOBREGIRO DISPONIBLE

1. Dado que EL CLIENTE es titular de un contrato de cuenta corriente bancaria se ha convenido con EL BANCO que éste, de conformidad con los artículos 1.400 a 1.406 del código de comercio, **conceda para las cuentas designadas un cupo de crédito rotatorio** que le será comunicado a EL CLIENTE quien podrá utilizarlo mediante el giro de cheques, retiros a través de los canales disponibles para tal fin, traslados, débitos preautorizados, comisiones, reversión de errores, pago de obligaciones, incluidas aquellas que tengan su origen en eventuales contracargos cuya responsabilidad sea atribuible a EL CLIENTE de acuerdo con el Contrato para Servicios de Adquierecia y sus respectivos reglamentos suscritos por EL CLIENTE, y cualquier otra operación habilitada para el efecto, sin la respectiva provisión de fondos, siempre y cuando EL CLIENTE sea titular de los productos y servicios asociados a los cobros y hasta el límite del crédito abierto a su favor. EL CLIENTE se obliga a no sobrepasar el límite de crédito asignado, si lo hiciere se someterá, además de las sanciones penales correspondientes, a la terminación del contrato,, para lo cual EL BANCO dará aviso, sin perjuicio de los derechos de EL BANCO para recaudar lo retirado o pagado en exceso. No obstante lo anterior, EL BANCO podrá autorizar operaciones por un monto superior al cupo aprobado, caso en el cual se registrá como un sobregiro común. EL BANCO podrá aumentar el cupo del sobregiro disponible dando aviso a EL CLIENTE a través del medio y/o canal, habilitado para ello. Así mismo, queda entendido que EL BANCO podrá negar utilizaciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente el cupo de crédito aprobado en los siguientes eventos: a. Mora en el pago de obligaciones. b. En el evento de presentarse irregularidades en el uso del mismo. c. Como medida de seguridad para EL BANCO o para el mismo CLIENTE. d. Si las condiciones de tesorería de EL BANCO así lo ameritan. **2.** EL CLIENTE podrá disponer

De las cláusulas transcritas, surge Señora Juez la inquietud de ¿Cuál es el desequilibrio en el Contrato y de las prestaciones a cargo del Cliente?, no siendo otra respuesta que ninguna, por la potísima razón que no “(...) producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos (...)” (Énfasis agregado).

¹³ Hecho tercero.

Incluso, podemos tomar cada una de las conductas listadas como cláusulas abusivas en los términos del artículo 11 de la ley 1328 de 2009, y del numeral 6.1 *Cláusulas abusivas* de la Circular Básica Jurídica, para concluir sin asomo de duda que las estipulaciones que vienen de citarse no constituyen una cláusula abusiva.

Tal como su Señoría lo convendrá con el suscrito, las cláusulas atacadas se limitan a establecer las pautas del negocio jurídico celebrado entre las partes, nótese como la cláusula 16 del “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*” regula las autorizaciones que da el cliente respecto al débito que podría efectuarse de su cuenta corriente para el pago de sus obligaciones, autorizaciones que como allí se indican son “*de acuerdo con la Ley*”, por lo que claramente están cobijados por la legislación colombiana.

Lo mismo sucede con el numeral 1° del acápite denominado “*sobregiro disponible*” pues allí, incluso, se hace referencia a las normas específicas que regulan el asunto, esto es los artículos 1400 a 1406 del Código de Comercio, en donde se incluye “*El crédito de que tratan los artículos anteriores podrá ser manejado a través de la cuenta corriente bancaria del cliente*”¹⁴; panorama fáctico y jurídico bajo el cual es imposible afirmar que el clausulado resulta abusivo.

Reitero que, ninguna de las cláusulas señaladas prevén o implican limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, como ya se dijo simplemente regulan el negocio jurídico celebrado, tampoco invierten la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero, pues no consagran regulaciones respecto a temas probatorios, mucho menos incluyen espacios en blanco, por lo que no se hace necesario hablar de una carta de instrucciones, y no limitan los derechos de los consumidores financieros, ni los deberes del banco derivados del contrato, que limiten la responsabilidad de la entidad financiera, ya que no tratan bajo ninguna circunstancia lo relativo a exoneración de responsabilidad de BANCOLOMBIA al momento de celebrar el contrato con el cliente.

En este punto, resulta necesario traer a colación lo dicho por la jurisprudencia en torno a las cláusulas abusivas:

“Los bancos, es cierto, ejercen una posición dominante en las operaciones activas y pasivas que realizan con los usuarios de sus servicios, la cual se concreta en la hegemonía que pueden ejercer para imponer el contenido del contrato, en la determinación unilateral de su configuración y en la posterior administración de su ejecución, como lo ha señalado esta Corporación. Y esto no puede ser de otra manera, por ser los servicios financieros una actividad que demanda masivamente la población y por lo tanto debe prestarse en forma estandarizada para satisfacer las necesidades de ésta, con la dinámica y agilidad que la vida contemporánea exige.

Pero de allí no puede seguirse que la entidad bancaria, prevalida de su posición fuerte en el contrato, no haga honor a la confianza que en ella deposita el

¹⁴ Artículo 1403 del Código de Comercio.

*usuario y abuse de la posición de privilegio en la convención. De hacerlo, estaría faltando claramente al deber de buena fe que para el momento de perfeccionarse el contrato impone a las partes el artículo 871 del Código Comercio. **Precisamente, ese deber, entendido como un comportamiento probo, obliga a quien impone el contenido negocial, mayormente cuando el contrato es por adhesión o estandarizado, a no abusar de su posición dominante, o lo que es lo mismo, a abstenerse de introducir cláusulas abusivas que lo coloque en una situación de privilegio frente al adherente, porque de lo contrario estaría faltando a esa buena fe que le impone el sistema jurídico con las consecuencias legales que ello implica.**"¹⁵ (Énfasis agregado)*

Así las cosas, junto con el análisis efectuado sobre cada una de las cláusulas atacadas se concluye, sin lugar a equívocos que BANCOLOMBIA acude a la hegemonía de sus contratos ya que los servicios financieros que ejecutan se prestan en forma masiva, por lo que deben suministrarse en forma estandarizada. Actividad que desarrolla bajo el estricto cumplimiento de la buena fe, sin tomar ventaja de su posición, o en busca del perjuicio de su Cliente, por el contrario, siempre autorizado por éste, lo que se concreta en que su clausulado se acompasa con lo dispuesto en la legislación colombiana, es tan así que la incluye directamente en cada una de las cláusulas base de este proceso judicial.

Por último, quiero destacar, que ni la cláusula 16 del "CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA", ni el numeral 1° del acápite denominado "SOBREGIRO DISPONIBLE" configuran los supuestos fácticos del artículo 42 de la ley 1480 de 2011, habida cuenta que no son cláusulas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del cliente, que afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor pueda ejercer su derechos, pues tal y como se explicó, de un lado regulan el contrato celebrado entre las partes, en lo atinente a autorizaciones de desembolso de sus cuentas corrientes donde se especifican diferentes obligaciones que puedan estar a su cargo, con estricto apego a la ley, y de otro lado, se regula lo pertinente a los parámetros del crédito rotatorio.

3. AUSENCIA DE LOS SUPUESTOS PARA QUE LAS CLÁUSULAS OBJETO DE CENSURA SEAN CONSIDERADAS COMO UNA PRÁCTICA ABUSIVA DE BANCOLOMBIA

Pretende la accionante que se declare que el numeral 16 del acápite de "CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA", y el numeral 1° del acápite de "SOBREGIRO DISPONIBLE" del "CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL", que emplea BANCOLOMBIA S.A. para la apertura de productos a sus clientes, es una práctica abusiva por parte de la entidad bancaria.

La *práctica abusiva* se configura cuándo se ejecuta la misma sin haber un acuerdo previo entre las partes contratantes, cuándo se impone un producto o servicio al

15 Corte Suprema de Justicia, Sala de casación Civil, M.P. JAIME ALBERTO ARRUBLA PAUCAR, 14 de diciembre de 2011, Referencia: C-1100131030142001-01489-01

consumidor sin autorización o solicitud previa por parte de él, o, poner en los contratos letras ilegibles, o, descontar anticipadamente el valor de los créditos desembolsados de una o varias cuotas que no se han causado, etc., las cuales, valga reiterar, no acaecen en las disposiciones cuya declaración de constituir prácticas abusivas se deprecia, por la simple y llana razón que no están proscritas por la ley, no son catalogadas como cláusulas o prácticas abusivas, y además cuentan con el consentimiento del Cliente.

Por tal motivo, se hace necesario recurrir a los presupuestos enlistados consagrados en el artículo 12 de la Ley 1328 de 2009 para la configuración de cláusulas abusivas, así:

“ARTÍCULO 12. PRÁCTICAS ABUSIVAS. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes:

a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.

b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.

c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.

d) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

PARÁGRAFO. Las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de la presente norma y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley.”

Y el numeral 6.2 *Prácticas Abusivas* del Capítulo I, del Título III, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, enumera sesenta prácticas abusivas, que nada tienen que ver con las disposiciones prescritas el numeral 16 del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*”, y el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” en el Convenio, aun incluso cuando la accionante hace una interpretación de la prescrita en el numeral 6.2.20 que reza “(...) *Generar sobregiros derivados de cargos que se registren contra cuentas corrientes inactivas, o contra cuentas sin saldo por causa distinta al pago de cheques.*(...)”

La confusión de la accionante, radica en que confunde el ***Sobregiro Común*** que su generación se limita, única y exclusivamente al pago de cheques, y el ***Sobregiro Disponible*** que corresponde a lo pactado en el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” del Convenio, el cual es en sí un crédito que solicita el Cliente al Banco.

En efecto, tenemos que el **Sobregiro Preautorizado o Común** que corresponde a la operación autorizada por el Banco para exceder el saldo disponible de la cuenta corriente que se encuentra regulado por la Circular Básica Jurídica (029 de 2014), numeral 1.3 Sobregiro en cuenta corriente¹⁶, Capítulo VI, Título I, Parte II, **y su generación se limita a el pago de cheques**. En este caso, el Banco puede otorgar créditos sobre la modalidad de sobregiro común de acuerdo con los términos y condiciones de la circular.

Y el segundo, corresponde al Sobregiro Disponible, en el que existe el contrato de apertura de crédito regulado en el artículo 1400 y siguientes del Código de Comercio, en el cual el banco se compromete a otorgar el crédito hasta el monto que se aprueba y que es un contrato por escrito que le permite al acreditado hacer uso de los fondos, con las finalidades especificadas en el Reglamento de Productos Persona Natural, **el cual de acuerdo con el artículo 1403 del Código de Comercio permite ser utilizado a través de la cuenta corriente del cliente.**

Incluso, el *SOBREGIRO DISPONIBLE*, no se le impone al Cliente, sino que es él quién hace la solicitud a través del formato de Solicitud Crédito Consumo, que señala:

¹⁶ 1.3. Sobregiro en cuenta corriente

Acorde con la autorización contemplada a los establecimientos bancarios para que paguen cheques al descubierto - art. 125 del EOSF-, es viable que éstos pueden pactar con el cuentacorrentista un plazo para el pago de los sobregiros pagando intereses remuneratorios y moratorios, de conformidad con lo dispuesto en el art. 884 del CC.OO. y las disposiciones concordantes. En todo caso, una y otra estipulación debe constar por escrito, sin que se requiera hacerlo para cada utilización.

Lo anterior por cuanto el cuentacorrentista a quien se permite girar más de lo que ha depositado es, frente al banco, deudor en razón de un préstamo que éste le hace, puesto que el banco no está legalmente obligado a pagar si no hay provisión de fondos por parte del girador; con lo cual se pone de presente, además, que el banco por la concesión del sobregiro, no puede cobrar comisión, esto es, remuneración por un servicio hecho al girador, sino intereses, o sea la remuneración normal que corresponde al préstamo de dinero.

SOLICITUD CRÉDITO CONSUMO

Espacio para Label

Todos los campos son obligatorios, si no cuenta con algún dato, por favor diligenciar en el campo respectivo "No Aplica (NA)", sin tachones ni enmendaduras y con letra imprenta.

Radicado

Nº Oficina

Código Asesor

Tipo de Solicitante Deudor Codeudor Avalista Amparador Representante/Apoderado **Fecha Diligenciamiento**

Información Personal y de Vivienda

Tipo de Documento CC TI NIT CE PP CD No. Identificación

Primer Nombre Segundo Nombre

Primer Apellido Segundo Apellido

Correo Electrónico

Celular Teléfono Residencia Ciudad

Dirección de Residencia

Estado Civil Soltero Casado Unión Libre Nivel Académico Primaria Bachillerato Tecnológico Universitario Postgrado Ninguno

Número Personas a Cargo Tipo de Vivienda Propia Familiar Arrendada Estrato Tiempo en Residencia Años Meses

* Familiar: Cuando el solicitante vive en una vivienda de un familiar y no tiene vivienda propia ni arrendada.
* Propia: Con afectación a Vivienda Familiar. Si No

Si la Vivienda es Arrendada por Favor Diligencie la Siguiente Información

Nombre del Arrendador Teléfono

Información Laboral (Por favor diligencie esta información si es empleado o independiente)

Nombre de la Empresa o Establecimiento Nit.

Y en punto del tipo de producto a solicitar, señala el formulario:

Información Crédito de Consumo / Tarjeta de Crédito / Vehículo

Tipo producto Crediágil Libranza Libre Inversión Vehículo Sobregiro Adelanto Ingreso Tarjeta Crédito

Aumento de Cupo Si No Valor Solicitado \$ Plazo (Meses)

Valor Comercial Vehículo \$ Tipo de Vehículo Nuevo Usado Modelo Marca

Línea Financiación Crédito Leasing % financiación Uso del Vehículo Particular Público Carga Propia Carga a Terceros

Tipo de Franquicia Visa Mastercard American Express Nombre y Apellido para Personalización de Tarjeta (Max. 20 caracteres)

Ciudad Entrega Tarjeta Crédito Dirección Entrega Tarjeta Crédito

Tipo de Cuenta para Desembolso Ahorros Corriente Número de Cuenta para Desembolso

Autorizo Débito Automático Pago Mínimo Pago Total Tipo de Cuenta a Debitar Ahorros Corriente Número de Cuenta a Debitar

Código referido/ ejecutivo portafolio ¿Cliente Firmó Pagaré y Contrato? Si No Tipo Beneficio

En tales términos, tal y como se explicó en la excepción anterior las cláusulas referidas no son cláusulas abusivas ni contrarias a las normas que regulan la materia, toda vez que se limitan a regular la relación contractual entre las partes, y están cobijadas bajo la legislación colombiana, sin limitar su responsabilidad, o buscar el perjuicio del consumidor financiero, ni mucho menos imponer los productos sin el consentimiento del Cliente.

Así las cosas, y en teniendo claro el clausulado atacado no resulta abusivo, procedemos a estudiar los requisitos de configuración de las cláusula abusivas los cuales NO se configuran en el actuar de Bancolombia, veamos:

- i. Ninguna de las cláusulas obliga al Cliente a adquirir productos adicionales prestado por Bancolombia u otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas. El artículo 16 trata de autorizaciones para el débito de su cuenta corriente sin adicionar o condicionar la prestación del servicio a la adquisición de un nuevo producto, a su turno al numeral 1 del acápite “*sobregiro disponible*”, indica que el cliente acordó con el banco la concesión de un crédito rotatorio el cual se regula bajo los parámetros de los artículo 1400 a 1406 del Código de Comercio, y previo a la solicitud del cliente conforme el Formato en cita, lo que no implica bajo ninguna circunstancia la obligación del consumidor de adquirir un “*producto nuevo*”, simplemente es la consecuencia lógica de la ejecución y manejo del crédito rotatorio.
- ii. El clausulado no obliga a los clientes a iniciar o renovar un servicio sin su solicitud o autorización expresa, como ya se mencionó, solamente regulan la relación banco cliente frente al tópico de cuentas corrientes.
- iii. Las cláusulas no consagran temas relacionados con la carga de la prueba en ningún escenario.

En conclusión, BANCOLOMBIA no incurre en prácticas abusivas pues no impone su posición ni obliga al cliente a adquirir productos adicionales, o invierte la carga de la prueba o pretende causar perjuicio al cliente, ni tampoco, el numeral 16 del acápite de “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*”, y el numeral 1° del acápite de “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” no constituyen una práctica abusiva, por no encontrarse enlistadas en el artículo 12 de la ley 1328 de 2009, y el numeral 6.2 *Prácticas Abusivas* del Capítulo I, del Título III, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, y además, encontrarse ajustada al ordenamiento jurídico, Y contar con la autorización (consentimiento) del Cliente, por lo que mal podría constituir una vulneración a los derechos de los consumidores como desacertadamente, y sin fundamento se señala en el líbello genitor.

4. BANCOLOMBIA NO INCURRE EN LA PRÁCTICA ABUSIVA CONSAGRADA EN EL CAPÍTULO 1°, TÍTULO III, NUMERAL 6.2.20 DE LA CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Indica el numeral 6.2.20 del capítulo 1°, título III, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera De Colombia:

“Se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas, entre otras, las siguientes prácticas: (...) 6.2.20. Generar sobregiros derivados de cargos que se registren contra cuentas corrientes inactivas, o contra cuentas sin saldo por causa distinta al pago de cheques”.

Ahora bien, indica la cláusula 16 “*CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA*” atacada:

interés será el máximo permitido por las autoridades colombianas. **16.** EL CLIENTE autoriza para debitar de su cuenta corriente, el valor de todas las operaciones que realice en la misma o bajo su orden y el valor de todos los servicios que EL BANCO le preste, el valor de la cuota de manejo de la tarjeta débito, y las comisiones, previamente avisadas a través de la página web y en otro medio y/o canal, **de acuerdo con la Ley**, los gastos, los intereses, impuestos y gravámenes, así como los errores, correcciones, el abono temporal que EL BANCO le realice a la cuenta en el evento de una investigación y que el resultado de la misma no fuere favorable a EL CLIENTE, entendiéndose al efecto que todo desembolso que haga EL BANCO causa a su favor, como mínimo, un interés igual al corriente bancario durante el plazo que se otorgue o se acostumbre para el pago, y que, en caso de mora, el interés será el máximo permitido por las autoridades colombianas. **17.** Es entendido que los acuerdos

Nótese que no se contempló un sobregiro derivado de cargos con origen en cuentas corrientes inactivas o sin saldo, pues allí simplemente se mencionaron los gastos originados en el valor de los servicios prestados por el banco, es decir, no se acompaña con la situación fáctica contemplada como práctica abusiva en la Circular Básica Jurídica De La Superintendencia Financiera De Colombia.

Es más, debe decirse frente al cobro de los servicios que presta el banco que no existe una norma que limite a las entidades financieras a establecer un valor concreto por los servicios que brinda a sus clientes, toda vez que la Superintendencia Financiera no aprueba las tarifas de los servicios financieros ya que estos son de libre tasación en un mercado donde se impone la ley de oferta y demanda, teniendo en cuenta eso sí que dichas tarifas deben ser informadas a los ahorradores. Así lo ha manifestado la jurisprudencia:

“ 8.2. Precisamente sobre esa materia, la Superintendencia Bancaria, en su momento, sostuvo que las entidades sujetas a su inspección y vigilancia “tienen plena autonomía para fijar las tarifas que cobran por los servicios que prestan a sus clientes, sin que esta entidad tenga injerencia al respecto. Fundamento de lo anterior es la sentencia de la Corte Suprema de Justicia de 2 de mayo de 1968 con ponencia del Doctor Guillermo Ospina Fernández, mediante la cual se declaró inexecutable el Decreto 1988 de 1966 que autorizaba a la Asociación Bancaria de Colombia para unificar las tarifas de comisiones por los servicios bancarios y a su vez, facultaba a la Superintendencia Bancaria para que aprobara dichas tarifas y vigilara el cumplimiento que las entidades le daban, so pena de imponer las sanciones legalmente previstas. Esta sentencia en uno de sus apartes afirma: ‘(...) es así que no existe ley alguna que autorice al Gobierno o a la Superintendencia Bancaria para fijar las tarifas de los bancos para los servicios que prestan (...)’. En este orden de ideas, las entidades financieras tienen plena autonomía para fijar las tarifas que cobran por concepto de los servicios que prestan a sus clientes, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, estos últimos tienen libertad para decidir si aceptan las condiciones -por tratarse de contratos de adhesión- o desistir de convenir con la institución que les ofrece el servicio para acudir a otra de las alternativas que existen en el sector”

financiero” (Concepto No. 1998014285-2 de 6 de abril de 1998).”

(...) Síguese de lo anterior que no puede catalogarse como ilegal o inconstitucional el cobro de las tarifas para los servicios que prestan las entidades del sector financiero, puesto que en tal materia no existen restricciones o limitaciones de carácter positivo, sino que la autonomía privada se expresa en principio dejando que sean las reglas de la oferta y la demanda las que sancionen el exceso, mediante la movilidad del consumidor según las señales favorables del mercado.”¹⁷

Y respecto del numeral 1° del “*SOBREGIRO DISPONIBLE*” dispone:

SOBREGIRO DISPONIBLE

1. Dado que EL CLIENTE es titular de un contrato de cuenta corriente bancaria se ha convenido con EL BANCO que éste, de conformidad con los artículos 1.400 a 1.406 del código de comercio, conceda para las cuentas designadas un cupo de crédito rotatorio que le será comunicado a EL CLIENTE quien podrá utilizarlo mediante el giro de cheques, retiros a través de los canales disponibles para tal fin, traslados, débitos preautorizados, comisiones, reversión de errores, pago de obligaciones, incluidas aquellas que tengan su origen en eventuales contracargos cuya responsabilidad sea atribuible a EL CLIENTE de acuerdo con el Contrato para Servicios de Adquirencia y sus respectivos reglamentos suscritos por EL CLIENTE, y cualquier otra operación habilitada para el efecto, sin la respectiva provisión de fondos, siempre y cuando EL CLIENTE sea titular de los productos y servicios asociados a los cobros y hasta el límite del crédito abierto a su favor. EL CLIENTE se obliga a no sobrepasar el límite de crédito asignado, si lo hiciere se someterá, además de las sanciones penales correspondientes, a la terminación del contrato,, para lo cual EL BANCO dará aviso, sin perjuicio de los derechos de EL BANCO para recaudar lo retirado o pagado en exceso. No obstante lo anterior, EL BANCO podrá autorizar operaciones por un monto superior al cupo aprobado, caso en el cual se registrará como un sobregiro común. EL BANCO podrá aumentar el cupo del sobregiro disponible dando aviso a EL CLIENTE a través del medio y/o canal, habilitado para ello. Así mismo, queda entendido que EL BANCO podrá negar utilizaciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente el cupo de crédito aprobado en los siguientes eventos: a. Mora en el pago de obligaciones. b. En el evento de presentarse irregularidades en el uso del mismo. c. Como medida de seguridad para EL BANCO o para el mismo CLIENTE. d. Si las condiciones de tesorería de EL BANCO así lo ameritan. **2.** EL CLIENTE podrá disponer

Ya se hizo el análisis en la excepción anterior, que no corresponde al Sobregiro Preautorizado o Común que corresponde a la operación autorizada por el Banco para exceder el saldo disponible de la cuenta corriente, y su generación se limita a el pago de cheques. Mientras el Sobregiro Disponible, existe un contrato de apertura de crédito regulado en el artículo 1400 y siguientes del Código de Comercio, en el cual el banco se compromete a otorgar el crédito hasta el monto que se aprueba y que es un contrato por escrito que le permite al acreditado hacer uso de los fondos, con las finalidades especificadas en el Reglamento de Productos Persona Natural, el cual de acuerdo con el artículo 1403 del Código de Comercio permite ser utilizado a través de la cuenta corriente del cliente, por lo tanto, tampoco se

¹⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala de casación Civil, 22 de abril de 2009, M.P.: Edgardo Villamil Portilla, Ref.: Exp. No. 11001-31-03-026-2000-00624-01

configura la conducta prevista en el numeral 6.2.20. de la Circular Básica Jurídica.

5. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Indica el artículo 7 de la Ley 1328 DE 2009:

ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS. *Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...)*

c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.

(...)

e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.” (Énfasis agregado)

Conforme se ha venido desarrollando a lo largo de esta contestación, BANCOLOMBIA estructuró, desarrolló y redactó sus cláusulas en cumplimiento de los postulados de la buena fe que deben regir sus actuaciones para con sus Clientes, y con observancia a las disposiciones legales que para el efecto consagra la normativa Colombiana, prestando especial cuidado en no incurrir en prácticas abusivas o en la imposición de cláusulas abusivas, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7° de la ley 1328 de 2009.

Nótese como el contrato objeto de reproche incluye información fácil de entender, lenguaje sencillo, redacción adecuada, letra legible y es puesto en conocimiento del cliente previo a su suscripción dándole así publicidad y transparencia de las obligaciones tanto de la entidad como del consumidor financiero. Además destaco que las cláusulas no contrarían los normas del Código Civil, ni del Código de Comercio ni mucho menos la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera De Colombia, todo lo contrario, propenden por su estricto cumplimiento, tal y como se observa, por ejemplo, en el numeral 1° del acápite “sobregiro disponible” que viene precedida de una solicitud del crédito por parte del Cliente.

6. **ELABORACIÓN DE LOS CONTRATOS CONFORME LOS PARÁMTEROS
LEGALES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Señora Juez, quiero destacar que BANCOLOMBIA, a pesar de ostentar una posición dominante debido a la prestación de servicio financiero, ha desarrollado cada uno de sus clausulados en estricto cumplimiento de las normas que la legislación colombiana consagra para tal fin. Esto es tan así, que sus cláusulas tienen fundamento legal específico, por ejemplo, en el numeral 1° del acápite “sobregiro disponible” indica:

SOBREGIRO DISPONIBLE

1. Dado que EL CLIENTE es titular de un contrato de cuenta corriente bancaria se ha convenido con EL BANCO que éste, de conformidad con los artículos 1.400 a 1.406 del código de comercio, conceda para las cuentas designadas un cupo de crédito rotatorio que le será comunicado a EL CLIENTE quien podrá utilizarlo mediante el giro de cheques, retiros a través de los canales disponibles para tal fin, traslados, débitos preautorizados, comisiones, reversión de errores, pago de obligaciones, incluidas aquellas que tengan su origen en eventuales contracargos cuya responsabilidad sea atribuible a EL CLIENTE de acuerdo con el Contrato para Servicios de Adquirencia y sus respectivos reglamentos suscritos por EL CLIENTE, y cualquier otra operación habilitada para el efecto, sin la

Y así en varios apartes del Convenio, aunado a que el documento está redactado de manera clara, en letra legible con información cierta, suficiente, clara, oportuna, veraz, verificable y es puesto en conocimiento del Cliente previo a la celebración del negocio jurídico, con lo cual da pleno cumplimiento a sus obligaciones como entidad financiera vigilada y actúa con total transparencia y acorde a los principios de buena fe.

Adicionalmente, ha prestado especial atención en no incluir en sus contratos de adhesión cláusula abusivas o exorbitantes, frente a las cuales se ha pronunciado recientemente la jurisprudencia así:

“En tal sentido, resulta importante reseñar que la Ley 1328 de 2009 establece un régimen de «protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia», entre las que se encuentran las aseguradoras, según se desprende de los artículos 189, numeral 24, de la Constitución y 8° del Decreto 4327 de 2005.

Estatuto del que al caso resulta pertinente destacar los conceptos que fijan los literales a), d) y f) del artículo segundo, en cuanto definen «cliente» como «...la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social»; «consumidor financiero» como «todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas» y «contratos de adhesión» como aquellos «...elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad»; igualmente, los cánones 3º, 5º y 7º ídem que reiteradamente imponen a tales entidades obrar con transparencia y suministrar a

sus consumidores información cierta, suficiente, clara, oportuna, veraz, verificable y en caracteres legibles a simple vista, absteniéndose de incurrir en conductas abusivas contractuales.

Finalmente, para los contratos de adhesión, el artículo 11, con la consecuencia de que se entenderán como no escritas o sin efectos para el consumidor financiero, determina que son cláusulas abusivas las que «a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero. c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones. d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia».

(...)

Sin embargo, en atención a la textura abierta del derecho que desde hace ya varias décadas la filosofía jurídica ha desvelado, es preciso reconocer que incluso las normas que de manera puntual fijan las condiciones que las pólizas deben llenar, so pena de ineficacia, dejan un margen más o menos amplio de interpretación; por ejemplo, sobre lo que debe entenderse como caracteres destacados y fácilmente legibles, y qué no decir de las que imponen las obligaciones de brindar información clara, precisa, cierta, suficiente, veraz, oportuna.

En ese escenario, habrá situaciones extremas que no encajarán en tales dictados, pero otras se encontrarán en la denominada zona de penumbra, deviniendo necesario acudir a ejercicios hermenéuticos para determinar si se cumplen o no las exigencias de las que pende la consecuencia jurídica, en todo caso sin perder de vista la libertad de apreciación que tiene el juez de instancia y, por tanto, la inviabilidad de que en casación pueda imponerse una visión alternativa.”¹⁸

Las cláusulas que ocupan nuestra atención, no necesitan ser interpretadas o ser objeto de ejercicios interpretativos externos para determinar si configuran cláusulas abusivas, nótese que su redacción es absolutamente clara, concisa y precisa, aunado a que no tiene conceptos confusos, vagos o imprecisos ni permite incluir cobros que no estén previamente allí incluidos, por lo que con su simple lectura se concluye que son cláusulas acordes con la legislación y la buena fe contractual que debe reinar en el actuar de cada una de las partes.

7. LAS CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS EMPLEADOS POR BANCOLOMBIA FUERON REVISADAS POR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Por mandato legal, los clausulados de los contratos empleados por las entidades

¹⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, MP: OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE, 30 de septiembre de 2021, SC4126-2021

financieras para el desarrollo de su objeto social deben ser revisados por el Defensor del Consumidor Financiero, tal como lo prescribe el artículo 2.34.2.1.6., que reza:

“ARTÍCULO 2.34.2.1.6. Función de Vocería.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.”
(Énfasis agregado)

En cumplimiento de tal función, el Defensor del Consumidor Financiero ha efectuado la revisión de las cláusulas insertas, tanto del **CONVENIO PARA LA APERTURA DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL** como en el **REGLAMENTO DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL**, y de los demás clausulados que emplea BANCOLOMBIA para el desarrollo de su actividad, sin manifestación alguna.

Es decir, el Defensor del Consumidor Financiero encontró ajustado el clausulado a las directrices impartidas por la ley y la Superintendencia Financiera de Colombia, puesto que no emitió concepto alguno “(...) *respecto de la inclusión de cláusulas abusivas* (...)” tal como lo ordena la norma en cita, y como lo podrá dilucidar el Despacho con su declaración.

VI. PRUEBAS

Solicito señor Juez, sean tenidas como pruebas las siguientes:

1. Documentales

- 1.1.** Las allegadas con la demanda y que reposan en el expediente.
- 1.2.** El Reglamento De Productos Persona Natural que reemplazó el Convenio Para La Apertura De Productos Persona Natural, cuya última actualización data de Diciembre de 2021.
- 1.3.** El formato de Solicitud Crédito Consumo empleado por Bancolombia en el que el Cliente realiza la solicitud del producto denominado Sobregiro Disponible.

2. Interrogatorio de parte

- 2.1. Solicito se cite o se sirva señalar hora y fecha para que el representante legal de la accionante **100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES** absuelva el interrogatorio de parte según cuestionario que en sobre sellado haré llegar a su Despacho o en forma verbal formularé en audiencia.

3. Testimonios

Le solicito respetuosamente al Señor Juez se ordene la práctica del testimonio del Dr. Juan Fernando Celi Munera o quién haga sus veces, en su calidad de Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia, quien podrá dar fe de: (i) La revisión de los clausulados de los contratos utilizados por BANCOLOMBIA en desarrollo de su actividad; (ii) el cumplimiento de BANCOLOMBIA en la redacción y ejecución de los Contratos respecto de prácticas y cláusulas abusivas, y los demás hechos incorporados en la contestación de la demanda.

El declarante podrá ser citado en la carrera 43A No. 1 Sur – 188, oficina 709, Edificio Torre Empresarial Davivienda de la ciudad de Medellín, y al correo electrónico defensor@bancolombia.com.co

VII. NOTIFICACIONES

El representante legal de BANCOLOMBIA S.A. recibe notificaciones personales en la calle 28 No. 13A – 75 de la ciudad de Bogotá y en el correo electrónico cfarias@bancolombia.com.co

El suscrito apoderado recibe notificaciones personales en la carrera 7 No. 71 – 52 Piso 5 de la ciudad de Bogotá, y en los correos electrónicos pablo.sierra@phrlegal.com, catalina.lobera@phrlegal.com y camilo.canal@phrlegal.com

VIII. ANEXOS

La prueba documental relacionada anteriormente.

Señora Juez, atentamente.



PABLO ENRIQUE SIERRA CÁRDENAS

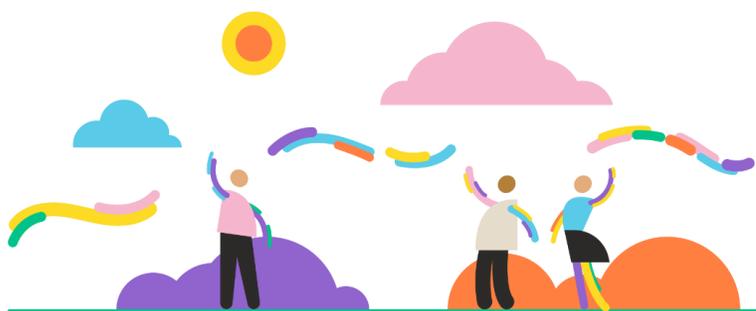
C. C. No. 79.566.248 de Bogotá.

T. P. No. 112.626 del C. S. de la J.

Reglamento de productos Persona Natural

Contenido	Página
1. CUENTA CORRIENTE BANCARIA.....	2
2. SOBREGIRO	6
3. CUENTA DE AHORROS	7
4. TARJETA DE CRÉDITO.....	7
5. CONDICIONES PARA USO DE INSTRUMENTOS/ MEDIOS DE PAGO Y NIP	12
6. CREDIAGIL.....	17
7. LIBRE INVERSIÓN.....	18
8. LIBRANZA.....	20
9. CONDICIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS.....	22
10. CARTA DE INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS PAGARÉS.....	26

VIGILADO por la Superintendencia Financiera de Colombia - BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario



Este Reglamento contiene los términos y condiciones para el manejo de los productos y servicios descritos en este documento, que tienes o puedes llegar a tener con Bancolombia S.A., en adelante el Banco. La relación que se origina con el presente Reglamento tendrá una duración indefinida en tanto tengas alguno de los productos o servicios aquí descritos. Este Reglamento se rige por las normas colombianas, los sistemas de compensación electrónica, los acuerdos interbancarios que se encuentran publicados en los sitios web de las entidades correspondientes tales como Aso Bancaria, y especialmente por las reglas aquí definidas.

1. CUENTA CORRIENTE BANCARIA

¿Qué es una cuenta corriente bancaria?

Es un depósito en virtud del cual confías tu dinero a el Banco, pudiendo disponer de tus recursos total o parcialmente cuando quieras, ya sea a través del giro de cheques, transferencias o retiros, utilizando tu tarjeta débito o mediante otros instrumentos o medios de pago habilitados por el Banco.



2

¿Quiénes pueden ser titulares de las cuentas corrientes bancarias?

Las cuentas podrán tener como titular una o varias personas. Si la cuenta tiene dos o más titulares, podrá ser bajo las siguientes modalidades:

1. Cuenta Colectiva con cotitularidad “O”: Es aquella donde cualquiera de los titulares puede manejar la cuenta de forma independiente, incluso para autorizar que otra persona la maneje.
2. Cuenta Conjunta con cotitularidad “Y”: Es aquella donde todos los titulares son indispensables para el manejo de la cuenta,

incluso para autorizar que otra persona la maneje.

Todos los titulares, independientemente del tipo de cuenta, serán: 1. Acreedores del Banco respecto del saldo, y 2. Responsables solidarios de las obligaciones a su cargo en virtud de la cuenta. Si deseas una cuenta con titularidad conjunta “Y”, será necesario que se lo informes expresamente a el Banco; de lo contrario este entenderá que es una cuenta colectiva “O”.

Extractos: Siempre que tu cuenta presente movimientos en el mes inmediatamente anterior, El Banco pondrá a tu disposición un extracto con información sobre los movimientos, por cualquier medio o canal de forma digital o física, según te sea informado o solicitado. En el extracto encontrarás adicionalmente, el registro de los cheques, pagados, consignados y devueltos, y por lo tanto, te entenderás notificado de dicha situación.

Chequeras: Si esta fuera tu solicitud, El Banco, podrá entregarte formularios de cheques –denominados chequeras- para el movimiento de tu cuenta. Éstas podrán tener un costo que debes asumir, el cual te será comunicado a través de la página web, o en otro medio o canal. El costo de las chequeras podrá ser debitado de cualquier depósito que tengas a tu nombre o cobrado con cargo a cualquiera de tus cupos de sobregiro autorizados, si lo tuvieres previamente aprobado. Ten presente que, debes verificar la cantidad de formularios de cheques al momento de recibir la libreta, de acuerdo con las solicitudes que realices a El Banco. El Banco podrá entregarte las chequeras inactivas para que posteriormente las actives y puedas realizar el giro de los cheques, según los procedimientos definidos por El Banco para tal fin. Ten presente que, es posible que después de la activación persistan algunas restricciones para el pago de los cheques en algunas zonas del país.

Si deseas personalizar tus propias chequeras, debes contar con la previa autorización de El Banco, firmar un convenio especial y asumir el costo de elaboración de éstas.

¿Qué pasa si no realizas movimientos en la cuenta?

Si no realizas ningún depósito, retiro o transferencia en la cuenta durante 180 días, la misma quedará inactiva y el Banco podrá dar por terminada la cuenta corriente o restringir la realización de operaciones débito y la disposición de recursos a través de los canales. El Banco te proporcionará a través de los canales habilitados los pasos a seguir para que realices posteriormente la activación de la cuenta, si así lo deseas.

3

Obligaciones

Tus obligaciones como cliente son:

1. Mantener fondos suficientes en la cuenta para pagar la totalidad de los cheques que gires y demás órdenes de pago que realices.
2. Pagar en los plazos y condiciones establecidas por el Banco el sobregiro común o disponible que te fuere otorgado. A falta de pacto expreso se entenderá vencido al día siguiente
3. Custodiar las chequeras, las tarjetas u otros instrumentos/medios y claves para el manejo de la cuenta, de modo que se evite que un tercero haga uso de ellos y, velar por que la utilización de estos instrumentos/medios se haga en condiciones de privacidad y seguridad.
4. Girar los cheques cumpliendo las condiciones de giro registradas y permitidas por el Banco, en letras y números, sin dejar espacios en blanco que permitan hacer modificaciones a la cantidad y, en general en condiciones de seguridad.
5. Avisar al Banco oportunamente de la pérdida o extravío de los cheques, formularios de cheques e instrumentos y medios según el caso, por cualquiera de los medios y canales que el Banco ha dispuesto para tal fin.
6. No girar cheques sobre saldos que se encuentran en proceso de canje interbancario hasta que los cheques consignados hayan sido pagados por el Banco girado.
7. Devolver a el Banco los formularios de cheques no utilizados cuando se cancele la cuenta corriente.
8. Verificar siempre la cantidad y secuencia de los formularios de cheques que recibes, cuando el Banco te haga entrega de estos.
9. Cuando realices operaciones a través de los canales que el Banco ha puesto a tu disposición, debes verificar, antes de abandonar el canal que la información que registraste o suministraste corresponda con la contenida en el comprobante y, tratándose de canales físicos, no deberás retirarte del lugar antes de efectuar dicha validación, de lo contrario, el Banco entenderá que la operación fue efectuada según tus indicaciones.
10. Cumplir con las disposiciones consagradas en la reglamentación cambiaria y de inversiones internacionales relacionadas con el uso y limitaciones de las cuentas de uso exclusivo y de uso general, en caso que seas no residente.
11. Informar a el Banco al momento de la apertura de la cuenta, la naturaleza de los recursos que vas a depositar, y especialmente cuando se trate de recursos de naturaleza inembargable, entregando a el Banco el respectivo soporte.
12. Cumplir con las reglas y condiciones que tuviere publicadas el Banco para el uso de la cuenta, canales o servicios complementarios, y siempre utilizarlos para fines lícitos.

¿Cuáles son las obligaciones del Banco?

1. Recibir los depósitos que efectúes, a través de los canales y hasta por los montos que el Banco tiene habilitados.
2. Pagar los cheques que hayan sido girados de las chequeras correspondientes a tu cuenta, siempre y cuando cumplan las condiciones de giro establecidas y salvo que, exista una justa causa para su devolución, o que presente, a juicio del Banco, apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista, o que no se hayan finalizado los procesos internos de registro de los formularios de cheques entregados, modificación de firmas o condiciones de giro. Se entenderán por justas causas para devolver los cheques aquellos contempladas en los acuerdos interbancarios y todas aquellas que impliquen una razonable previsión orientada a verificar las circunstancias en que el cheque fue librado o negociado.
3. Entregarte los saldos de tu cuenta y permitirte la disposición de los recursos a través de otras órdenes tales como, transferencias a través de los distintos canales habilitados, cuando así lo solicites, salvo en los casos de restricciones establecidas por el Banco, la ley o por las autoridades competentes
4. Atender las órdenes de no pago que provengan de El Cliente girador o de una autoridad competente, por cualquiera de los canales definidos.
5. Poner a tu disposición los cheques originales que hayan sido pagados conforme acuerdes con el Banco.
6. No aceptar nuevas consignaciones cuando la cuenta corriente haya terminado.
7. Ofrecer al tenedor del cheque el pago parcial, si no existieren los fondos suficientes para cubrir el pago total.

¿Cuáles son las facultades del Banco?

El Banco podrá:

1. Debitar de tu cuenta corriente el valor de los cheques que hayan sido pagados sin que tuvieras dinero depositado en ésta.
2. Custodiar y enviar a la última dirección registrada, aquellos cheques consignados en tu cuenta y que fueron objeto de devolución, siempre que no los hayas reclamado dentro de los 30 días corridos contados desde la notificación de la devolución en el respectivo extracto y, cobrarte por tal custodia y envío, una tarifa que será informada a través de cualquier medio o canal. En consecuencia, asumes los costos y riesgos por la pérdida o extravío, salvo que el Banco tuviese alguna responsabilidad.
3. Establecer las cuantías para la realización de operaciones en los diferentes canales puestos a tu disposición por el Banco, las cuales te serán informadas a través de la página web, en otro medio o canal.
4. Debitar de cualquiera de las cuentas corrientes bancarias que tengas abiertas en el Banco por razón de: **i)** El valor de todas las operaciones que efectúes o por órdenes que entregaste el Banco, **ii)** El valor total o parcial de los cheques que gires y de los intereses de sobregiro cuando a ello haya lugar, **iii)** Las comisiones, tarifas o cargos por los servicios, productos o instrumentos/medios de pago que utilices, previamente publicados a través de la página web, en otro medio o canal puesto a disposición por el Banco, **iv)** Los gastos, intereses, impuestos, tasas, contribuciones o gravámenes a que haya lugar, **v)** Correcciones de errores, avisándote sobre los mismos a través del medio o canal definido para esto, **vi)** Los gastos de la cobranza prejudicial y judicial que puedan

generarse, vii) Abonos temporales realizados en tu cuenta por una reclamación, pero que luego del respectivo análisis, el resultado no fue favorable a tu petición, viii) El valor de las obligaciones que tengas con el Banco ya sea en calidad de titular, cotitular, codeudor, avalista o garante, según el caso, ya sea por capital, intereses, cánones, comisiones, seguros, impuestos, tasas, contribuciones, multas, sanciones, costos y gastos de la cobranza prejudicial y judicial. En consecuencia, nos autorizas expresamente para compensar tus obligaciones vencidas con los saldos disponibles en tus cuentas, conforme con la autorización de ley, este Reglamento y con cualquier otra autorización contenida en el respectivo título que instrumenta la obligación, contrato o documento. Procederemos a la

compensación siempre que se trate de obligaciones dinerarias, líquidas y actualmente exigibles, ix) El valor de las retenciones requeridas bajo la Ley estadounidense Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) de 2010 y demás normas nacionales o extranjeras de prevención de evasión fiscal, así como aquellas que las regulen modifiquen o sustituyan, x) El valor de las órdenes de embargo decretadas por autoridad competente, xi) Los valores que hemos asumido cuando emitas órdenes en firme para compra de divisas por cualquier medio.

5. Remunerar los recursos depositados en la cuenta, tratándose de cuentas especiales, caso en el cual la tasa, forma de liquidación de los intereses y otras condiciones, serán pactadas previamente.

Adicionalmente estás facultando al Banco para:

1. No aceptar el pago parcial de cheques consignados en tu cuenta, salvo que se otorgue autorización, poniendo en el reverso del cheque la frase “Acepto pago parcial” u otra similar.
2. Destruir los cheques que hayan sido devueltos y los pagados con dos (2) o más años de antelación, previa reproducción de estos, si no has acudido a reclamarlos.
3. Debitar de cualquiera de las cuentas corrientes bancarias que tengas abiertas en el Banco los siguientes conceptos cuando se consignen cheques de otras plazas (remesas):
 - i) El valor de los cheques que no se paguen o se extravíen en el correo, así como los demás gastos que se deriven de la operación.
 - ii) El valor de la comisión por traslado de fondos, el importe total o parcial del cheque y el valor de los intereses de sobregiro a que haya lugar.
4. Bloquear tu cuenta impidiendo la disposición de recursos o reversar los abonos efectuados a la misma, asumiendo con cargo a tu cuenta las comisiones, impuestos, tasas y contribuciones que se pudieren causar, cuando el titular de la cuenta de la cual fueron debitados los recursos afirme que se trata de débitos o cargos no autorizados o consentidos. Para estos efectos, el Banco te solicitará los documentos correspondientes. el Banco podrá reintegrar los dineros reversados a la cuenta origen, o en su defecto, esperar la decisión de una autoridad legal competente, acerca del destino final de los recursos. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones que en materia de reversión de pagos prevea la Ley.
5. Establecer las causales de terminación de las cuentas, para ello se realizará la comunicación respectiva.

2.SOBREGIRO

El Banco podrá concederte facilidades de sobregiro en tu cuenta corriente, de acuerdo con sus políticas de riesgo. Existen dos clases de sobregiro:

1. Sobregiro Común o Preautorizado:

Se refiere a la posibilidad que tiene el Banco de autorizar retiros y transacciones por un monto superior al saldo que tengas depositado en tu cuenta corriente bancaria o al cupo de sobregiro disponible que el Banco te ha autorizado. Es importante mencionarte que el Banco no está obligado a concederte este tipo de sobregiro.

2. Sobregiro Disponible:

Es una solución inmediata a tus necesidades de liquidez, ya que el Banco pone a tu disposición un cupo de crédito rotativo, el cual te será aprobado e informado previamente, del cual podrás hacer uso parcial o totalmente y te permitirá hacer futuras utilidades a medida que vayas liberando cupo, en virtud de las restituciones parciales que realices y hasta por el valor máximo aprobado.

Podrás utilizar el Sobregiro Disponible con el giro de cheques o retiros a través de los

canales



6

disponibles para tal fin, traslados de recursos, pagos programados, es decir, débitos automáticos, pago de comisiones, reversiones de errores, pago de obligaciones no vencidas, incluidas aquellas que se originen en eventuales controversias/contracargos de los que seas responsable de acuerdo con el Reglamento para el Servicio de Aceptación de Pagos que hayas suscrito y cualquier otra operación habilitada para el efecto, sin la respectiva provisión de fondos, siempre y cuando seas deudor, avalista o garante de los productos que originan la operación o los servicios asociados a los cobros y hasta el límite del cupo de crédito abierto a tu favor. No obstante, el Banco te podrá autorizar operaciones por un monto superior al que tienes disponible en la cuenta corriente y al del Sobregiro Disponible, caso en el cual se registrará como un Sobregiro Común.

Condiciones del Sobregiro:

1. Debes pagar el sobregiro que has utilizado, en el plazo que se te informe o al día siguiente de su utilización, en caso de no informarse un plazo especial; si no lo haces, el Banco podrá exigirte el pago de éste, utilizando los mecanismos definidos para tal fin, los cuales podrás encontrar publicados en la página web del Banco.
2. Debes pagar por concepto de tasa de interés de plazo, aquella fijada para sobregiros que se encuentre publicada en la página web, en otro medio o canal, o en su defecto el interés bancario corriente durante el plazo indicado.
3. En casos de mora, el interés que se causará será a la tasa máxima moratoria permitida por la ley por cada día de mora.
4. Tanto el Sobregiro Disponible, como el Común, al estar asociados a una Cuenta Corriente Bancaria, finalizarán cuando esta última se termine.

3. CUENTA DE AHORROS



A través de este Reglamento, el Banco también pone a tu disposición el uso de una Cuenta de Ahorros. Podrás encontrar las condiciones de uso en el Reglamento de Ahorros, el cual puedes conocer en una de las oficinas del Banco donde se efectúen este tipo de negocios o consultar en su página web, el citado documento que hace parte integrante de este Reglamento.

7

4. TARJETA DE CRÉDITO

El Banco emite las Tarjetas bajo la licencia de las franquicias American Express, Mastercard, Visa y cualquier otra(s) que sea(n) anunciada(s) en el futuro.



Apertura de crédito – cupo:

El cupo que podrá otorgarte el Banco es un crédito de naturaleza rotativa para que lo utilices a través de tu tarjeta de crédito u otros instrumentos/medios de pago o canales que el Banco ponga a tu disposición, hasta por la suma que te sea informada y aprobada según el análisis de riesgos del Banco. Por la naturaleza rotativa del crédito, todos los pagos o restituciones que realices te confieren derecho a nuevas disponibilidades hasta el límite del cupo otorgado.

El Banco te comunicará y podrás informarte del estado de tu cupo a través de los medios o canales dispuestos para tal fin, tales como extractos y la sucursal virtual. Es tu obligación no sobrepasar el cupo de crédito aprobado por el Banco, salvo que, por tu solicitud a la hora de realizar una utilización, el Banco autorizara la operación.

¡Adicionalmente, podrás contar con un cupo extra! Al tomar este producto, estás aceptando que el Banco podrá otorgarte un extracupo temporal hasta del cuarenta por ciento (40%) del cupo inicialmente aprobado, con base en el estudio de tu capacidad de pago y evaluando el comportamiento financiero que has tenido, y que se hará al momento de la utilización, lo que te permitirá realizar una o varias utilidades por valores superiores al cupo que inicialmente te fue aprobado. Una vez utilices la totalidad de tu cupo inicialmente aprobado y efectúes una o varias utilidades adicionales, el Banco entenderá que estás solicitando este extracupo. El Banco podrá otorgar o negar la utilización con cargo al extracupo solicitado, según tu capacidad de pago y de acuerdo con lo definido en el presente Reglamento. Ten presente que, el Banco, a través de los canales habituales, te mantendrá informado del estado de tu cupo y de las utilidades que hayas realizado, e incluso cuando hayas utilizado el noventa por ciento (90%) del cupo inicialmente aprobado. Si no estás de acuerdo con la posibilidad de utilizar el extracupo contemplado en este Reglamento, tendrás la libertad de pronunciarte en cualquier momento para renunciar al mismo, a través de los canales que el Banco tenga habilitados. Ten en cuenta que, el otorgamiento de este extracupo no constituye una obligación para el Banco y, por lo tanto, no deberá entenderse como un aumento automático del cupo inicialmente aprobado, dada su naturaleza temporal. Ten

en cuenta que, si llegas a sobrepasar el cupo y el extracupo establecido, el Banco podrá, si hay un uso irregular, dar por terminada la relación contractual y exigirte la totalidad de las sumas pendientes respecto de las cuales se considerará vencido el plazo.

Por medio de tu tarjeta de crédito y tu número de identificación personal asignado o habilitado por el Banco, podrás en el territorio nacional o en el exterior, identificarte frente a cualquiera de los medios electrónicos que el Banco instale o habilite, o sistemas a los cuales pertenezca y, ejecutar las operaciones o transacciones que este tenga habilitadas.

8

Intereses remuneratorios:

Por las sumas que adeudes por las utilizaciones o avances realizados con tus tarjetas de crédito (en Colombia o en el exterior), pagarás la tasa de interés que sea fijada y publicada por el Banco en la página web, o en otro medio o canal al momento de la utilización. Es importante señalar que dicha tasa no será inferior al interés corriente bancario para operaciones en moneda legal, ni inferior a la tasa libor para operaciones en moneda extranjera o a la tasa que tenga establecida el Banco para este tipo de obligaciones, la cual está anunciada en la página web. En caso de que la tasa de interés llegare a sobrepasar los topes máximos permitidos por la ley, dicha tasa será reajustada hasta el máximo permitido.

Podrás utilizar tu cupo de las siguientes maneras:

1. Para la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos adscritos a los sistemas de pagos de las franquicias antes mencionadas.
2. Para realizar avances (disponibilidad de recursos) en Colombia o en el extranjero, a través de las sucursales físicas del Banco, Sucursal Virtual, corresponsales autorizados, la red de cajeros adscritos a los sistemas de pago con tarjetas de las franquicias mencionadas o demás canales habilitados por el Banco.
3. Para otros pagos en general y, para aquellos servicios que puedan ser ofrecidos por las franquicias y que sean habilitados por el Banco. Estas operaciones podrán efectuarse de forma presencial o no presencial, de acuerdo con su naturaleza. Todo lo anterior, con base en las condiciones y procedimientos definidos en el presente Reglamento y en las demás condiciones, tarifas y procedimientos que te serán informados en la página web, en los demás medios o canales previstos para el efecto por el Banco. Ten presente que, puedes efectuar el bloqueo de la tarjeta a través de los canales que el Banco tiene habilitados para ello y que son informados en la página web.



Ten en cuenta que, las utilizaciones podrán ser liquidadas según el domicilio del comercio: 1. Cuando sea en Colombia, en pesos colombianos; y 2. Cuando sea en el exterior, podrá ser liquidada en pesos colombianos o en dólares de los Estados Unidos de América, según la franquicia o el tipo de tarjeta y conforme el Banco lo señale a través de su página web o a través de los demás medios o canales previstos para el efecto.

Reglas para la conversión de tus utilizaciones en moneda diferente a la colombiana

A continuación, encuentras las reglas aplicables:

1. Cuando la financiación fuere en moneda legal: (i) Y la utilización fuere en dólares de los Estados Unidos de América, ésta se convertirá a pesos colombianos, utilizando la tasa de -sistema/Bancolombia-. Dicha tasa será determinable utilizando la herramienta o información a través de la página web o en otros medios o canales definidos por el Banco. (ii) Y la utilización fuere en una divisa diferente al dólar de los Estados Unidos de América, primero se convertirá a dólares de los Estados Unidos de América y posteriormente, el resultado se convertirá a pesos, de acuerdo con el numeral anterior.
2. Cuando la financiación sea en dólares de los Estados Unidos de América: (i) Y la utilización fuere en una divisa diferente a este dólar, ésta se convertirá a dólares de los Estados Unidos de América, a la tasa de -sistema/Bancolombia-. Dicha tasa será determinable utilizando la herramienta o información a través de la página web o en otros medios o canales definidos por el Banco



Ten presente que: i) Cuando las utilizaciones sean en dólares de los Estados Unidos de América y contengan centavos de dólar, el Banco podrá ajustar el valor de las utilizaciones al número entero más próximo. ii) Las transacciones realizadas con tu tarjeta de crédito en moneda diferente al dólar americano, podrán generar una comisión por parte de la franquicia, derivada de la conversión de la moneda al dólar americano. Dicha comisión puede ser consultada en la página web o los canales que el Banco tiene habilitados para ello. Todo lo anterior se verá reflejado en el extracto puesto a tú disposición.

¿Cómo puedes efectuar el pago?

1. Cuando la financiación fuere en moneda legal, deberás efectuar el pago, de igual forma, en moneda legal.
2. Cuando la financiación fuere en dólares de los Estados Unidos de América, el pago podrás realizarlo presentando al Banco los dólares, de acuerdo con las políticas, condiciones y límites que hemos establecido en materia de riesgos; o comprar las divisas correspondientes a través de los canales proporcionados para ello, a la tasa fijada por el Banco al momento del pago.

¿Qué debes tener en cuenta en relación con la regulación cambiaria?

Las utilizaciones que realices en moneda extranjera se entienden como operaciones de cambio del mercado libre y, por tanto, no son de obligatoria canalización. Sin embargo, si realizas las siguientes operaciones: **i)** pago de importaciones de bienes; o **ii)** inversiones en empresas en el exterior, en tanto son operaciones de obligatoria canalización que puedes realizar con tu tarjeta de crédito, deberás tener en cuenta lo siguiente:

Pago de importaciones de bienes con Tarjeta de crédito:

Si Tanto para la Tarjeta de Crédito cobrada en pesos como la cobrada en divisas, el registro de la utilización de la tarjeta de crédito constituye la Declaración de Cambio, debiéndolo conservar como soporte de la operación veces de Declaración de Cambio.

Inversiones en empresas en el exterior (Compra de acciones en sociedades en el exterior):

Si tu Tarjeta de crédito es cobrada en pesos te obligas a: 1. suministrar a el Banco la Información de los datos mínimos de la operación de cambio por inversiones internacionales (Declaración de

Cambio) al realizar el primer pago, indicando el valor total de la inversión. 2. responder porque la información entregada sea veraz y esté completa.

Si tu Tarjeta de crédito es cobrada en divisas, ten en cuenta que debes solicitar el cambio de la Declaración de Cambio por servicios, transferencias y otros conceptos –generada al liquidarse la venta de las divisas—por la Declaración de Cambio por Inversiones Internacionales. En cada pago deberás suministrar al Banco, de forma veraz y completa, la información de los datos mínimos de la inversión, y sólo para el primer pago deberás informar el número total de acciones, cuotas, derechos u otras participaciones que se adquieren, si a ello hay lugar.

Mediante el presente Reglamento te obligas a cumplir las normas del régimen cambiario colombiano dispuestas en las resoluciones externas y circulares reglamentarias externas del Banco de la República y demás normas que las modifiquen o complementen.

Para más información, puedes remitirte al sitio web del Banco de la República de Colombia.

Comprobantes por las utilizaciones:

A través del presente Reglamento, aceptas como prueba para el Banco y para todos los participantes vinculados con la emisión o el uso de tu tarjeta de crédito, según el caso, los comprobantes que se generan en forma física o electrónica y en los que consta el valor de cada utilización, sin perjuicio de que el comprobante sea generado por utilizaciones de tu cupo a través de medios electrónicos, venta por teléfono, correo directo o cualquier otro. Además, reconoces como prueba de tus obligaciones, los comprobantes que aparezcan grabados en los registros físicos o electrónicos que envía el Banco adquirente o pagador que efectuó el pago (es decir, el Banco que ofrece los servicios financieros al comercio en el que transas), y serán a tu cargo las sumas que cobre dicho Banco adquirente o pagador por los gastos en que incurra en virtud del envío de los comprobantes de utilización. Ten presente que, tienes el derecho a presentar reclamaciones por las utilizaciones de tu cupo que desconozcas.

Para efectuar el pago de tus obligaciones, ¿qué debes tener en cuenta?

1. El Banco pondrá a tu disposición un extracto mensual que podrá ser enviado al correo electrónico que hayas proporcionado o, puesto a tu disposición en la Sucursal Virtual o por cualquier otro medio. El extracto no se generará si no tienes utilizaciones vigentes de tu cupo. En el extracto se te informará el estado de cuenta, pago mínimo, pago total, los intereses, comisiones, prima de seguro y cuota de manejo, las utilizaciones, la moneda en la que están liquidadas y la fecha de pago.
2. Si por cualquier circunstancia no recibes el extracto, deberás hacer los pagos en el día señalado como fecha límite, de acuerdo con la información que el Banco pone a tu disposición en la Sucursal Virtual o en la Sucursal Física.
3. Las compras en Colombia se diferirán en el número de cuotas mensuales que indiques al momento de la utilización, siempre que en el medio de acceso esta opción se encuentre habilitada y, hasta el límite fijado por el Banco y anunciado en la página web. Si no señalas el número de cuotas de tu utilización o tal señalamiento no fuera posible, las utilizaciones se diferirán en el plazo en que el Banco te haya informado en su página web o en los demás medios o canales habilitados. Lo anterior, sin perjuicio de que posteriormente puedas

acordar con el Banco cambiar el número de cuotas. Las compras en el exterior se diferirán en el número de cuotas que te serán informadas en la página web del Banco, en otros medios o canales dispuestos para ello.

4. Para las compras que realices utilizando la tecnología sin contacto o “NFC”, el Banco te informará el número de cuotas automáticas a las que se diferirá la compra cuando sea inferior a la cuantía señalada por el Banco a través de la página web, otros medios o canales puestos a disposición.
5. En caso de avances a través de la Sucursal Física, estos se diferirán en el número de cuotas mensuales que tú indiques. Tratándose de avances en Colombia a través de la red de cajeros automáticos y Sucursal Virtual del Banco, el número de cuotas del avance, lo podrás consultar a través de la página web, otros medios y canales puestos a disposición.
6. Ten presente que: i) Por cada utilización pagarás en el plazo señalado, cuotas sucesivas mensuales iguales, más los intereses causados y, la cuota de manejo cuando haya lugar a la misma. ii) Además, podrás abonar y pagar la totalidad del cupo utilizado en cualquier momento, a través de los medios y canales habilitados para el efecto.
7. Todo pago u abono a tu cupo se imputará, primero al pago mínimo que aparezca en el estado de cuenta o al saldo en mora, si lo hubiere

11

¿Cuáles son las opciones de pago que tienes?

El Banco te ofrece la alternativa Pago Mínimo y Pago Total por las utilidades efectuadas con tu tarjeta de crédito. Así mismo, el Banco podrá a su vez, ofrecerte cuando así lo considere, una tercera alternativa denominada “Pago Alternativo” en virtud de la cual podrás diferir el saldo pendiente de pago, a un plazo mayor al que hayas señalado al momento de la utilización (según las opciones de plazo que estén disponibles), con cuotas inferiores a las de pago mínimo, según el Banco te informe en los canales dispuestos para este fin. Para más información acerca del Pago Alternativo puedes dirigirte al sitio web www.grupobancolombia.com.co.

¿Cómo aplica el Banco los pagos a tu tarjeta de crédito?

Cuando realizas un pago para cancelar el pago mínimo, éste tendrá el siguiente orden de aplicación, a menos que acuerdes con el Banco algo diferente: i) Intereses moratorios. ii) Intereses remuneratorios. iii) Comisiones, cuota de manejo, cobro por avances, impuestos y iv) Capital debido.

Si no tienes un pago mínimo pendiente y realizas abonos a tu tarjeta de crédito, estos se aplicarán al capital adeudado, teniendo en cuenta las reglas que tenemos publicadas en la página web o los canales que el Banco tiene habilitados para ello.

¿Cuáles son las facultades del Banco?

En virtud de este Reglamento el Banco queda facultado para:

1. Aplicar abonos temporales al cupo de tu tarjeta por las reclamaciones presentadas mientras el Banco realiza la investigación. Si el resultado de tu reclamación no fuera favorable a tu petición, autorizas a el Banco a cargar nuevamente a tu cupo, los valores de dichos abonos temporales sin perjuicio de los derechos que tienes para controvertir las utilidades reclamadas, por los otros mecanismos legales que tienes a tu disposición.

2. Adquirir las divisas correspondientes o venderte las necesarias a la tasa de cambio definida, cuando se efectúen débitos de tus depósitos para el pago de tu tarjeta de crédito.
3. Cobrarte por la reexpedición de la tarjeta de crédito, salvo que el costo fuere asumido por el Banco.
4. Compartir con la franquicia la información: i) Presentada para la solicitud de la tarjeta de crédito, ii) Relacionada con la instrumentación del presente Reglamento, de los medios de pago emitidos y de las transacciones efectuadas, a efecto de que la franquicia pueda cumplir con las funciones operativas que le correspondan.
5. Bloquear la Tarjeta por mora en el pago o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a tu cargo, por uso indebido o como medida de seguridad.
6. Aplicar a tu tarjeta de crédito cargos por: i) Correcciones de errores, circunstancia que te será avisada a través del medio o canal definido para esto. ii) Cuotas de manejo, comisiones, contribuciones o gravámenes derivados del uso o tenencia de la tarjeta de crédito. iii) Valores adicionales informados por el sistema de pagos derivados del uso de la tarjeta de crédito.
7. Establecer las causales de terminación de las cuentas, para ello se realizará la comunicación respectiva.



Ten en cuenta que, la tarjeta de crédito podrá tener servicios adicionales o complementarios que se encuentran descritos en la página web del Banco para cada tarjeta de crédito. Si dichos servicios no son prestados directamente por el Banco, tendrás que acatar los términos y condiciones establecidos por los terceros para la prestación del respectivo servicio.

Condiciones especiales Tarjeta de Credito Virtual:

El Banco pone a tu disposición la utilización de un cupo de crédito rotativo a través de la tarjeta de crédito Virtual, que podrás utilizar mediante la adquisición de bienes y servicios, única y exclusivamente a través de Internet, en los sitios web de los establecimientos adscritos a los sistemas de tarjeta de crédito a los que el Banco como entidad se encuentra afiliada. A este producto le aplican las condiciones que se encuentran en el presente Reglamento.



Ten presente que, el Banco podrá emitir tarjetas o instrumentos con condiciones especiales para su uso, las cuales estarán publicadas en la página web o en los canales que el Banco tenga o llegare a habilitar para tal fin.

5.CONDICIONES PARA USO DE INSTRUMENTOS/ MEDIOS DE PAGO Y NIP

El Banco pone a tu disposición instrumentos de pago tales como: formularios de cheques, tarjetas débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepago, dispositivos físicos y electrónicos de pago sin contacto, entre otros, que una vez firmados debidamente o activados (según aplique), puedes usar para efectuar el pago de bienes o servicios en establecimientos de comercio y a través de medios de acceso y redes de telefonía fija, móvil e Internet habilitados por el Banco. Los instrumentos de pago podrán ser emitidos de forma física o virtual, según corresponda.

Cuando estos sean emitidos de forma virtual se te informarán los datos necesarios para que los puedas utilizar.

Con tus instrumentos/medios de pago y tu NIP (Número de identificación Personal o Clave Secreta), puedes acceder a los canales electrónicos y físicos que el Banco tiene dispuestos para que realices múltiples operaciones afectando tus medios de pago tales como, retiros en efectivo, transferencias de dinero, consulta de tu saldo y movimientos, entre otros. Estas operaciones las podrás realizar siempre y cuando el NIP se hallare habilitado para ello y, dentro de los límites y en cumplimiento de las exigencias de seguridad establecidas por el Banco. Tratándose de los canales habilitados por el Banco a través de Internet, las condiciones particulares para su uso se encuentran en el respectivo Reglamento del canal, los cuales el Banco pondrá a tu disposición a través de la página web, en otro medio o canal. el Banco podrá habilitar la posibilidad de efectuar consignaciones, depósitos y pagos en efectivo o en cheques, en cajeros electrónicos o terminales que presten tal servicio.

13

Número de Identificación Personal (NIP):

Para la utilización de los diferentes servicios y operaciones autorizados por el Banco, debes ingresar el NIP (Clave Secreta) cuando te sea solicitada. El NIP es la firma electrónica que te identificará frente a el Banco en la realización de las diferentes operaciones. Este puede ser asignado por el Banco o tú también lo puedes generar. Recuerda cambiar constantemente tu NIP para mayor seguridad. Además de tu NIP, en algunos casos, el Banco te solicitará otras formas de identificación y de aceptación, como los datos de los instrumentos/medios de pago, token, segunda clave, clave dinámica u otro mecanismo de seguridad adicional, de acuerdo con los Reglamentos de uso de cada canal o con la tipología de la transacción que estes realizando.

Tus obligaciones respecto del uso del NIP y los instrumentos/medios de pago son las siguientes:

1. Mantener en absoluta reserva el NIP y demás mecanismos de seguridad que el Banco te entregue o habilite, con el fin de que nadie más que tú tenga acceso a los servicios ofrecidos.
2. El NIP, demás mecanismos de seguridad y tu información sensible no podrás cederla a otras personas, ni tampoco puedes hacerte sustituir por otros en el uso de los canales electrónicos.
3. Debes firmar las tarjetas una vez te sean entregadas.
4. Acatar todas las medidas de seguridad recomendadas por el Banco, las cuales se encuentran entre otros, en la página web.
5. En el caso de compras presenciales con tarjetas de crédito, deberás presentar el instrumento/medio de pago acompañado de tu documento de identidad, según el caso. Ten presente que, serás responsable por el incumplimiento de las obligaciones asumidas.

Tecnología sin contacto:

El Banco pone a tu disposición instrumentos de pago con tecnología sin contacto o NFC (Near Field Communication), la cual se incorpora en tus instrumentos/medios de pago permitiéndote realizar pagos simplemente acercando aquellos al dispositivo que recibe, lee y habilita la transacción, hasta por el monto que el Banco defina y sea informado a través de la página web o

los canales que el Banco tiene habilitados para ello. Superado dicho monto se te solicitará que ingreses el NIP para que puedas realizar el pago. Esta tecnología permite que el instrumento/medio nunca salga de tus manos. Las operaciones que realices a través de esta tecnología generan registros magnéticos los cuales tendrán la calidad de comprobantes, tal y como se te explica más adelante.

Condiciones especiales para el uso de la Tarjeta Débito

Liquidación de operaciones en moneda extranjera realizadas con la Tarjeta Débito:

Cuando realices transacciones en moneda extranjera utilizando tu tarjeta débito, esta se liquidará de la siguiente forma:

1. Si la utilización fuere en dólares de los Estados Unidos de América, ésta se convertirá a pesos colombianos, utilizando la TRM (tasa representativa del mercado) del día de la transacción. Cuando la transacción se realice en un día no hábil, la tasa que se usará corresponde a la TRM del día hábil anterior a la fecha de la compra.
2. Si la utilización fuere en una divisa diferente al dólar de los Estados Unidos de América y posteriormente, el resultado se convertirá a pesos, de acuerdo con el numeral anterior.



Ten presente que, i) Cuando el monto de las transacciones en moneda extranjera sea en dólares de los Estados Unidos de América y contenga centavos de dólar, se podrá ajustar el valor de la transacción al número entero más próximo. ii) Las transacciones realizadas con tu tarjeta débito en moneda diferente al dólar americano, podrán generar una comisión por parte de la franquicia. Dicha comisión puede ser consultada en la página web o los canales que el Banco tiene habilitados para ello.

¿Qué debes tener en cuenta en relación con la regulación cambiaria cuando uses la Tarjeta Débito?

Las utilizaciones que realices en moneda extranjera se entienden como operaciones de cambio del mercado libre a menos que nos informes que se trata de una operación de obligatoria canalización de acuerdo con la regulación cambiaria.

Las utilizaciones que corresponden a operaciones de cambio del mercado libre no son de obligatoria canalización. Frente a estas, autorizas al Banco para que en tu nombre negocie las divisas y diligencie la declaración de cambio por servicios, transferencias y otros conceptos generada al momento de liquidarse la venta de las divisas. Las utilizaciones que nos informes que corresponden a operaciones de obligatoria canalización estarán sujetas a la reglamentación cambiaria correspondiente para dicha operación y, por tanto, deberás solicitar al Banco el cambio de la declaración de cambio, por aquella que corresponda. Cuando se trate del pago de importación de bienes el registro de la utilización de la tarjeta débito constituye la Declaración de Cambio, debiéndolo conservar como soporte de la operación. Para las demás operaciones de obligatoria canalización realizadas con tu tarjeta débito te obligas con el Banco a: 1. suministrarle la Información de los datos mínimos de la operación para realizar el correcto diligenciamiento de la declaración de cambio. 2. responder porque la información entregada sea veraz y este completa.

Mediante el presente Reglamento te obligas a acatar las normas del régimen cambiario colombiano dispuestas en las resoluciones externas y circulares reglamentarias externas del Banco de la República y demás normas que las modifiquen o complementen. Ten en cuenta que, en cumplimiento de dicha normatividad, deberás conservar la documentación que soporta la operación realizada con tu tarjeta débito. Para más información, puedes remitirte al sitio web del Banco de la República de Colombia.

Entrega del Instrumento/ Medio de Pago:

Es muy importante que tengas presente que, en virtud de este Reglamento, el Banco queda facultado para: **i)** realizar el envío físico de la tarjeta débito, crédito, instrumento/medio de pago a la última dirección de correspondencia que hayas informado a el Banco, y hacer entrega de la misma en dicho lugar, **o ii)** entregar de la información de tus instrumentos/medios de pago emitidos de forma virtual, a través de la sucursal virtual personas o la App. En este caso, deberás realizar la activación de la tarjeta débito, crédito, instrumento/medio de pago a través de los medios o canales dispuestos y de acuerdo con el procedimiento que te indique el Banco. Cuando la entrega física de la tarjeta de crédito o instrumento/medio de pago se realice de manera personalizada, debes activarlo(a) o de lo contrario autorizas a el Banco para que una vez tenga confirmación de la entrega personalizada por parte del operador logístico proceda con la activación.

¿A qué autorizas al Banco?

Mediante este Reglamento y, con relación a tus instrumentos/medios de pago, autorizas a el Banco:

1. En caso de que haya irregularidades en el uso de tus instrumentos/medios de pago, el Banco o sus establecimientos aliados podrán retenerlos.
2. Ceder o endosar los comprobantes de utilización o este Reglamento.
3. Diligenciar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de utilización que firmes, conforme a las reglas establecidas en este Reglamento.
4. Bloquear la tarjeta o el NIP asociado a los productos de riesgo por incumplimiento de cualquiera de tus obligaciones, uso indebido o como medida de seguridad.
5. En caso de cambio en el número de tu tarjeta de crédito, ya sea por extravío, hurto, fecha de expiración, aumento de categoría o por otros motivos, autorizas a el Banco para informar a la franquicia correspondiente, a los aliados del Banco o a los comercios con quienes tengas una relación contractual y a los que hayas previamente autorizado, el nuevo número asignado a tu tarjeta de crédito, con el fin de que los pagos recurrentes que tengas registrados en comercios nacionales o del exterior, se mantengan activos. Dicha facultad operará sólo respecto de las franquicias que el Banco te anuncie a través de la página web, en otros medios o canales destinados para tal fin.
6. Aplicar a las cuentas a las cuales está asociado el instrumento cargos por: i) Correcciones de errores, circunstancia que te será avisada a través del medio o canal definido para esto. ii) Cuotas de manejo, comisiones, contribuciones o gravámenes derivados del uso o tenencia de los instrumentos/medios de pago. iii) Valores adicionales informados por el sistema de pagos derivados del uso de los instrumentos.

Responsabilidad en el uso de tus instrumentos/medios de pago:

Debes saber que eres el responsable por el uso que hagas de tus instrumentos/medios de pago, para lo cual debes tener en cuenta que:

1. En caso de que extravíes tu instrumento/medio de pago y otros hagan uso de éste, debes asumir la responsabilidad por las utilizations que realicen los terceros, a menos que exista culpa del Banco.
2. el Banco no asume responsabilidad en caso de que: i) Un comercio se niegue a recibir tu instrumento/medio de pago, o ii) Estés inconforme con la compra que realizaste. Ten presente que, el Banco no hace parte del negocio jurídico que estás celebrando con el comercio, de modo que, toda reclamación sobre calidad del producto o servicio adquirido, cantidad, precio, embalaje, idoneidad, seguridad, servicio, etc., corren bajo tu responsabilidad.
3. el Banco no será responsable en caso de que, por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero, no puedas ejecutar operaciones por defectos ocasionales en los equipos o líneas de conexión, por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del servicio.

16

Comprobantes:

Toda operación que realices genera un comprobante de transacción. Por lo tanto, debes saber que se entenderán como medios de pruebas válidos de las operaciones y transacciones efectuadas, todos los registros magnéticos y comprobantes que se originen por la utilización de los canales electrónicos e instrumentos/medios de pago, siempre y cuando hayas utilizado tus mecanismos de identificación, como NIP, clave personal, clave dinámica, etc. Ten presente que, tratándose de operaciones con tecnología sin contacto, aceptas como medios de prueba válidos, los registros magnéticos.

¿Sabes qué es un comprobante de transacción?

Es el documento o registro magnético que tiene como finalidad dejar constancia de las características de la transacción, el producto utilizado, el valor de cada operación, el número de cuotas (si aplica), la fecha de utilización, el número de instrumento/medio de pago usado, el nombre de El Cliente, el número o código de aprobación y la referencia de la operación, entre otros. Debes suscribir en favor del Banco los comprobantes que sean requeridos y deberás seguir los procedimientos definidos por los sistemas transaccionales, ya que están destinados a hacer constar las condiciones de cada operación bajo las condiciones del sistema. Para el caso de transacciones con tecnología sin contacto, se entienden como medios de prueba válidos, los registros magnéticos que se originen bajo el número de tarjeta o número asignado al instrumento/medio de pago puesto a tu disposición. Estos comprobantes los podrás controvertir.

Reclamaciones:

Teniendo en cuenta los plazos establecidos por las franquicias para atender las reclamaciones por eventos tales como desconocimientos de compras, servicio defectuoso, etc., deberás presentar ante el Banco, la reclamación y documentación dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de la transacción, pues de lo contrario el Banco no podrá presentar dicha reclamación frente al banco donde el comercio tiene la cuenta donde recibió lo recursos de la transacción y perderás la oportunidad para que la reclamación sea reconocida, si hubiere lugar a ello. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones que en materia de reversión de pagos prevea la Ley.

Proceso para la utilización:

En general, las operaciones que realizas se aplican en tiempo real, sin embargo, para la aplicación de ciertas operaciones, se tendrán horarios de corte contable internos, externos y legales, fechas de compensación por parte del sistema de pagos, lo cual debes tener presente y declaras aceptar.

Terceros autorizados:

Acuerdas con el Banco que el uso de tus instrumentos/medios de pago es exclusivo para ti, pero en ciertas ocasiones, previa solicitud y autorización de tu parte, el Banco podrá habilitar que terceros hagan uso de los productos o servicios, para lo cual, el Banco les podrá asignar un instrumento/medio de pago y un NIP independiente. Las operaciones que realicen estos terceros se entenderán como realizadas por ti, reflejándose en los movimientos de tu producto o servicio. Tratándose de transacciones con tecnología sin contacto solamente se requerirá la validación del número de tarjeta o número asignado al instrumento/medio de pago que se te entregue. En cualquier momento podrás retirar la autorización a estos terceros solicitándolo a través de los canales que tenga habilitados el Banco. El Banco podrá cancelar o bloquear el uso del instrumento/medio de pago del tercero por uso indebido, como medida de seguridad o por encontrarse vinculado o relacionado con temas de lavado de activos, financiación o corrupción.

Pérdida del Instrumento/Medio de Pago:

Si el instrumento/medio de pago se llega a perder o fuese hurtado, deberás avisar a el Banco inmediatamente, enviando los documentos que te solicite, a través de las sucursales o los canales que tenga habilitados para este aviso. Ten presente que, serás responsable por las operaciones que se generen por los canales habilitados, sin perjuicio de la responsabilidad del Banco en caso de culpa de este último. el Banco podrá decidir reexpedir tu instrumento/medio de pago, lo cual podría generar algún costo, o terminar con el contrato.

6.CREDIAGIL

¿Qué es el crédito rotativo Crediagil?

Es un mecanismo de financiación de naturaleza rotativa en virtud del cual, el Banco pone a tu disposición recursos hasta por la suma que te será informada de acuerdo con tu capacidad de pago y, del cual podrás disponer a través de los canales que el Banco tenga habilitados para este fin. Este producto te da la posibilidad de hacer una o varias utilidades hasta el cupo aprobado y a medida que vayas pagando, tendrás nuevas disponibilidades hasta el límite del cupo otorgado. Los créditos con cargo a dicho cupo podrán ser utilizados siempre y cuando las posibilidades de tesorería del Banco así lo permitan. Al tomar este producto, te comprometes a pagarle a el Banco, sin lugar a requerimiento alguno, las obligaciones en la forma que se describe en este Reglamento. Ten presente que, podrás efectuar utilidades mediante el retiro de la suma requerida hasta el límite del cupo otorgado, a través de la App Bancolombia, Sucursal Virtual Personas, Sucursal Telefónica y, utilizando otros canales que el Banco ponga a tu disposición y que te son informados a través de la página web. Ten presente que, cada utilización puedes diferirla en los plazos que el Banco tenga habilitados, y que también te serán informados en el



sitio web o en otro medio o canal, de acuerdo con la ley. Una vez utilizado el cupo, los dineros se acreditarán en la cuenta que designes o mediante cualquier otro mecanismo que el Banco disponga, te informe y habilite previamente. Es tu obligación pagar los créditos en el plazo señalado.

¿Cuál es la tasa de interés remuneratoria de tu crédito?

18

Durante la vigencia de las utilidades de Crediagil pagarás sobre los saldos pendientes de capital, los intereses remuneratorios vigentes al momento de realizar la utilización, la cual se encuentra publicada en la página web del Banco o en otro medio o canal dispuesto por el Banco.

¡Cuentas con un cupo extra! el Banco podrá otorgarte un extracupo hasta del diez por ciento (10%) del cupo inicialmente otorgado, con base en el estudio de tu capacidad de pago y evaluando los comportamientos financieros que has tenido, el cual aceptas conocer al tomar este producto. Ten presente que, si no estás de acuerdo con la posibilidad de utilizar el extracupo, tendrás la libertad de renunciar a él en cualquier momento.

¿Qué costos tienes?

Teniendo en cuenta que el Banco te otorgará un cupo de crédito y que el mismo estará vigente de acuerdo con las políticas de riesgo de crédito definidas por él, podrá cobrarte una comisión, cuyo valor podrás conocer en la página web, en otro medio o canal dispuesto por el Banco.



Ten presente que: si adquieres tu crediagil a través de nuestros canales virtuales autorizas el débito automático de la cuota, costos y gastos asociados a tu crédito de la cuenta de depósito que indicaste al momento de aceptar el crediagil, sus condiciones o en cada una de sus utilidades o de la que seas titular en el Banco. No obstante, aceptas conocer que si deseas cancelar la autorización del débito automático puedes hacerlo a través de los canales habilitados por el banco para este trámite.

7. LIBRE INVERSIÓN

¿Qué es un crédito de libre inversión?

Es una línea de crédito de consumo de libre destinación para satisfacer tus necesidades de financiación a corto y mediano plazo.

¿Cuál es la tasa de interés remuneratoria de tu crédito?

Durante la vigencia del crédito de libre inversión pagarás sobre los saldos pendientes de capital, los intereses remuneratorios, que son calculados con una tasa fija o una tasa variable, según el tipo de tasa acordada con el Banco, la cual constará en el “Anexo de Operación Activa o el documento que haga sus veces”, y cuyo pago se efectuará mes vencido.

Ten en cuenta lo siguiente:



1. Si la tasa que escogiste es Tasa Fija, esta será la tasa vigente acordada al momento de la operación.
2. Si la tasa que escogiste es Tasa Variable: i) Por el primer mes de vigencia de la operación, deberás pagar los intereses liquidados a la tasa A acordada que esté vigente al momento del desembolso, la cual se incrementará en los puntos que sean necesarios para llegar a la tasa acordada con el Banco en el documento denominado “Anexo de Operación Activa o el documento que haga sus veces”, de tu crédito de libre inversión. ii) Para los siguientes meses de vigencia de la operación, se causarán y pagarás intereses por mes vencido a la tasa acordada vigente, más los puntos que se te calcularon en el primer mes, según la información anterior.

Es importante señalar que la tasa de interés remuneratoria no será inferior al interés corriente bancario, y en caso de que la tasa de interés llegare a sobrepasar los topes máximos permitidos por la ley, dicha tasa será ajustada hasta el máximo permitido.

¿Cuándo inicia el plazo que tienes para pagar y cuál es su duración?

El día en que el Banco realice el desembolso iniciará el plazo que se haya acordado para el pago de tu crédito. Es importante mencionar que cuentas con la facultad de cambiar tu fecha de pago a través de los canales que tenemos habilitados para ello, tales como la Sucursal Telefónica y la Sucursal Física.



Ten presente que, 1. Si el desembolso de tu crédito es realizado entre los días primero (1) y diecinueve (19) del mes respectivo, comenzarás a pagar tu primera cuota el mismo día del mes siguiente a aquel del desembolso, con el valor de intereses y cargos adicionales correspondientes a los días facturados. **2.** Ahora bien, si el desembolso de tu crédito es realizado entre los días veinte (20) y el último día del mes respectivo, podrás comenzar a pagar tu primera cuota el día cuatro (4) del segundo mes siguiente a aquel del desembolso, con el valor de intereses y cargos adicionales correspondientes a los días facturados; por lo anterior, tu primera cuota podrá ser calculada con más de treinta (30) días causados. A título de ejemplo, si el desembolso se efectúa el día veinticinco (25) del mes de enero, podrás comenzar a pagar tu primera cuota el día cuatro (4) del mes de marzo del mismo año.

¿Qué debes tener presente frente a tu crédito?

1. Cuando la modalidad de pago de tu crédito sea con cuotas iguales y tasa variable, el plazo final acordado para el pago de la obligación será estimado, debido a que, si al momento en que finalice este plazo, llegase a existir un saldo que quedo pendiente por cancelar, el plazo podrá incrementarse en una o varias cuotas residuales para que así termines de pagar el total de lo adeudado. Esto, se debe a que: i) La imputación de los pagos que hagas de las cuotas a interés y capital puede cambiar conforme la tasa de interés remuneratoria variable acordada, o ii) El desembolso fue realizado entre los días veinte (20) y el último día del mismo mes; y en la primera cuota que cancelas de tu crédito abonas un mayor valor a intereses y seguros.
2. Cuando la modalidad de pago de tu crédito sea con cuotas iguales y tasa fija puede suceder que al momento en que finalice este plazo, llegase a existir un saldo menor pendiente por cancelar, el cual deberás pagar al vencimiento del plazo final. Esto se debe a

que, el desembolso fue realizado entre los días veinte (20) y treinta y uno (31) del mes y en la primera cuota que cancelas de tu

crédito abonas un mayor valor a intereses y seguros.

8. LIBRANZA

¿Qué es la Libranza?

La libranza es un crédito, que requiere de una autorización que como trabajador o pensionado entregas a la entidad que paga tu nómina o pensión, para que realice un descuento de tu salario o tu pensión y, los recursos sean entregados al Banco con la periodicidad acordada hasta el pago total del crédito. En virtud de este Reglamento, podrás solicitarle a el Banco uno o más créditos de libranza, los cuales, de ser aprobados, se regirán por este Reglamento.



20

Condiciones para tu crédito de Libranza

Con la aceptación de este Reglamento declaras que conoces y aceptas que:

1. La libranza se puede aprobar siempre y cuando como trabajador o pensionado, luego de la deducción para su pago y de los descuentos legales no recibas menos del 50% del neto de tu nómina o pensión.
2. La firma de este Reglamento no te exonera del pago de tus obligaciones, ni de revisar que los descuentos sean efectuados correctamente por la entidad que paga tu nómina o pensión.
3. Si la entidad que paga tu nómina o pensión no pudiere realizar el descuento a tu nómina o pensión, por cualquier causal, aceptas tu deber de pagar oportuna y directamente a el Banco el valor de la cuota causada, a través de los canales que este tiene habilitados para que puedas realizar tus pagos, los cuales puedes consultar en el sitio web.
4. El crédito de libranza corresponde a la modalidad de consumo, de libre inversión y, su tasa de interés remuneratoria será liquidada tomando como referencia el mayor

de los valores referidos como tasa vigente para el plazo de tu crédito, en la página web www.grupobancolombia.com para créditos de libre inversión. No obstante, el Banco podrá otorgarte un beneficio en la tasa de interés remuneratoria, la cual encuentras en la “Anexo de Operación Activa” (documento en el que se plasman las condiciones de tu crédito de libranza) o documento que haga sus veces. Dicha tasa de interés remuneratoria estará vigente mientras conserves la relación con la entidad que paga tu nómina o pensión y sea posible el descuento de las cuotas de la obligación. Por lo tanto, aceptas que, si las anteriores condiciones llegaren a cambiar, a partir de la fecha en que el Banco sea notificado por parte de la entidad que paga tu nómina o pensión, se ajustará la tasa de interés del crédito de libranza a la tasa máxima establecida por parte del Banco para créditos de consumo de libre inversión que esté

vigente para ese momento. Es importante mencionarte que, la pérdida del beneficio en la tasa de interés no constituye una

reestructuración o una novación de la obligación.

¿Qué autorizaciones otorgas al Banco?

Con la aceptación de este Reglamento autorizas:

1. A tu empleador o entidad que paga tu nómina o pensión, descuento de tu salario o pensión la cuota mensual que debas cancelar por el crédito de libranza a tu cargo. 2. Para que, en caso de terminar tu relación con la entidad que paga tu nómina, descuento de la liquidación que te corresponda, lo necesario para que termines de pagar o abones al crédito de libranza que tienes a tu cargo, exceptuando lo correspondiente a cesantías e intereses a las cesantías.

21

¿Cuál es la tasa de interés remuneratoria de tu Crédito de Libranza?

Durante la vigencia del crédito de libranza, pagarás sobre los saldos pendientes de capital, los intereses remuneratorios que son calculados con una tasa fija o una tasa variable, según el tipo de tasa pactada con el Banco en el “Anexo de Operación Activa” (documento en el que se plasman las condiciones de tu crédito de libranza) o el documento que haga sus veces”, y cuyo pago se efectuará mes vencido.



Ten en cuenta, si la tasa que escogiste es tasa variable: **1.** Por el primer mes de vigencia de la operación, deberás pagar los intereses liquidados a la tasa variable que esté vigente al momento del desembolso, la cual se incrementará en los puntos que se adicionan a la tasa variable según cada caso, que sean necesarios para llegar a la tasa acordada con el Banco en el documento denominado “Anexo de Operación Activa (documento en el que se plasman las condiciones de tu crédito de libranza) o el documento que haga sus veces”, de tu crédito de libranza. **2.** Para los siguientes meses de vigencia de la operación, se causarán y pagarás intereses por mes vencido a la tasa acordada vigente, más los puntos que se te calcularon en el primer mes, según la información anterior. Es importante señalar que la tasa de interés remuneratoria no será inferior al interés corriente bancario, y en caso de que la tasa de interés llegare a sobrepasar los topes máximos permitidos por la ley, dicha tasa será ajustada hasta el máximo legal permitido.

¿Cuándo inicia el plazo que tienes para pagar y cuál es su duración?

El día en que el Banco realice el desembolso iniciará el plazo que se haya acordado para el pago de cada crédito de libranza. Debes tener presente que, cuando la modalidad de pago de tu crédito sea con cuotas iguales y tasa variable, el plazo final acordado con el Banco para el pago de la obligación será estimado, es decir, que si al momento en que finalice este plazo existe un saldo que quedó pendiente por cancelar, el plazo podrá incrementarse en una o varias cuotas residuales para que termines de pagar el total de las obligaciones. Lo anterior debido a que, la imputación de los pagos que hagas de las cuotas a interés y capital puede cambiar conforme a la variación de la tasa variable acordada.

Adicionalmente el plazo podrá incrementarse en una o varias cuotas residuales, en consideración a que se debe alinear la fecha de pago de la obligación con la fecha en que la entidad paga tu nómina o pensión. En este evento deberás tener en cuenta que: i) En tu primera cuota abonarás a los intereses remuneratorios y prima de seguros causados, por los días transcurridos entre la fecha del desembolso y la fecha de la primera facturación. ii) El valor de capital pendiente de pago deberás cancelarlo, en cuota(s) residual(es) proyectada(s) para el pago total de tus obligaciones.

¿Qué estás pagando en las cuotas mensuales de tu Crédito de Libranza?

Tus cuotas comprenderán capital, intereses remuneratorios, intereses moratorios si hubiere lugar, comisiones, primas de seguros y cualquier otro concepto que se genere en virtud del crédito. Si tienes dos o más créditos de libranza vigentes con el Banco, los descuentos que efectúe la entidad que paga tu nómina o pensión, se aplicarán en su orden, comenzando por la obligación vencida más antigua.

¿Cómo saber cuánto debes, dónde y cuándo pagar?

Con el fin de que conozcas y pagues oportunamente el valor de las sumas que debes pagar, el Banco le enviará mensualmente a la entidad que paga tu nómina o pensión, un comunicado con el estado de las obligaciones que tienes a tu cargo y su fecha de pago, esta información también la puedes consultar en la Sucursal Virtual Bancolombia o en el canal que el Banco habilite para ello.

¿Qué pasa si se presentan saldos a tu favor?

En caso de presentarse saldos a tu favor éste será reintegrado a una cuenta de depósito que tengas en el Banco de la que seas único titular, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que se recibió el pago de tu entidad pagadora. En el evento que no tengas una cuenta de depósito con el Banco o que el estado de la cuenta no permita acreditar el reintegro, el Banco podrá; i) Abonar el saldo a otro crédito que tengas vigente con EL BANCO, y en caso de no existir otro crédito, ii) este saldo quedará disponible en la oficina desde donde se desembolsó el crédito de libranza que originó el saldo a tu favor para que lo reclames por ventanilla

9.CONDICIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Adicional a las condiciones antes mencionadas, en este aparte te informamos las condiciones generales aplicables al manejo de todos los productos y servicios que tienes o puedes llegar a tener con el Banco, y que se encuentran en el presente Reglamento.



¿Cuáles son las facultades del Banco?

1. Debitar o cargar en tus productos todas las sumas de dinero que adeudes a el Banco, tales como capital, intereses, comisiones, impuestos, costos, tarifas, cuotas cobradas por los productos o servicios prestados y gastos de la cobranza prejudicial y judicial, entre otros, ya sea de tu cuenta corriente, de tu cuenta de ahorros o de cualquier depósito o suma de dinero, o cupo de crédito rotativo que tengas con el Banco.

2. Tratándose de cupos rotativos, previo al análisis de riesgo, el Banco podrá aumentar el cupo de crédito aprobado, lo cual te será comunicado previamente a través del medio o canal habilitado para esto.
3. Negarte utilizations (en caso de tratarse de cupos rotativos o sobregiro), bloquear temporal o definitivamente, disminuir el cupo de crédito aprobado o cancelar tus productos en los siguientes casos: **i)** Cuando se presente mora en cualquiera de tus obligaciones a favor del Banco, situación que te será informada **ii)** Cuando sobrepases el límite de cupo de los créditos aprobados, **iii)** Cuando el Banco identifique irregularidades en su uso; **iv)** Por tu seguridad; **v)** Por situaciones de tesorería del Banco o riesgo de mercado, previa notificación del Banco **vi)** Cuando efectuado el análisis de tu capacidad de pago y de endeudamiento, el Banco determine que hay riesgo de impago, **viii)** Por políticas de riesgo o causales objetivas, previa notificación del Banco, **vii)** Si generas, propicias o ejecutas actuaciones físicas, verbales o escritas que vayan en contra de las buenas maneras y el trato respetuoso con cualquier colaborador del Banco, sus clientes o usuarios, **viii)** si participas en la ejecución de conductas hostiles, violentas o agresivas que afecten la integridad física de los colaboradores del Banco, sus clientes y usuarios, o sus instalaciones, mobiliario, canales como cajeros y equipos de atención del público en general, **ix)** En caso de que el Banco posea indicios de que en forma individual o con participación de otras personas, estás aprovechándote de forma

injustificada de incidentes en los sistemas de los canales, productos y servicios ofrecidos, horarios de cierre, desconexiones o errores operativos del Banco y del sistema financiero, **x)** Cuando por parte de una autoridad competente tu o terceros, actuando en tu representación, llegaren a ser: **a)** condenado por parte de las autoridades competentes por la comisión de delitos relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente incluidos aquellos relacionados con corrupción, o la financiación del terrorismo. **b)** Incluido en listas administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos o financiación del terrorismo o corrupción en cualquiera de sus modalidades o, **c)** sancionado administrativamente por violaciones a cualquier norma anticorrupción, antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo **d)** investigado formalmente o acusados en cualquier tipo proceso judicial, administrativo, disciplinario o fiscal, adelantado por las autoridades competentes del orden nacional o extranjero, por la presunta comisión de delitos o conductas sancionables relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente o financiación del terrorismo o la violación de cualquier norma anticorrupción. **e)** por el incumplimiento de cualquiera de las condiciones asociadas a los compromisos que en materia de cumplimiento asumes frente al banco y que se encuentran contenidos en los formatos de vinculación y en el presente Reglamento.

¿A qué autorizas al Banco a través de este Reglamento?

1. El Banco podrá divulgar tu nombre y datos de contacto en caso de resultar como ganador en un sorteo.
2. Compartir tus datos con aliados de marcas compartidas y con las franquicias de tus Tarjetas de Crédito.
3. Debitar de tus depósitos los recursos que previamente autorices a través de documento electrónico o físico, e incluso de forma verbal.
4. Cuando la Ley disponga que el desembolso de un crédito deba destinarse total o parcialmente a lo adeudado por ti a un

tercero, autorizas a el Banco a depositar el dinero a orden de la autoridad que señale la misma Ley.

¿A qué te comprometes con el Banco con este Reglamento?

Además de las condiciones específicas expuestas a lo largo de este Reglamento, con su suscripción te comprometes a:

1. No utilizar ninguno de los productos y servicios cubiertos por el presente Reglamento, para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades;
2. Que los bienes y actividades que se asociarán al uso de los productos y servicios cubiertos por este Reglamento provienen y serán destinados a actividades lícitas;
3. Que, con el uso de los productos cubiertos por este Reglamento, no violarás las normas colombianas y extranjeras aplicables en materia de lucha contra la corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo regímenes de responsabilidad penal, fiscal y disciplinaria

¿Qué comprenden las cuotas de tus productos de crédito?

Tus cuotas comprenderán capital, intereses remuneratorios, intereses moratorios si hubiere lugar, comisiones, cargos adicionales y cualquier otro concepto que se genere en virtud de los créditos. La cuota puede ser calculada con base en tasas de interés variable o fija, dependiendo del tipo de crédito.

¿Cómo imputa el Banco los pagos a tu crédito?

El pago de cualquier cantidad de dinero que realices a los productos Crediagil, Libre Inversión, Libranza y Sobregiro, tendrá el siguiente orden de aplicación, a menos que acuerdes con el Banco algo diferente: **1.** A los gastos de la cobranza prejudicial y judicial cuando a ello hubiere lugar, comisiones y otros gastos a tu cargo. **2.** A intereses de mora causados. **3.** Primas de seguro y mora de dichas primas. **4.** Comisiones de fondos de garantías y gastos asociados. **5.** Intereses remuneratorios y capital de las cuotas en orden de antigüedad. **6.** A obligaciones no vencidas.

¿Qué pólizas de seguro son necesarias para tu crédito?

Mientras estén vigentes los productos de crédito Crediagil, Libre Inversión, Libranza y tarjeta de crédito, el Banco podrá exigir un seguro de vida que ampare el valor de las obligaciones. Tratándose del producto Crediagil y tarjeta de crédito, el seguro de vida deberá amparar el valor correspondiente a cada obligación o cupo, según el caso. Para el cumplimiento de esta obligación, podrás: i) Contratar por tu cuenta la póliza de seguros con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, la cual deberás endosar y designar como primer beneficiario oneroso al Banco, o ii) Vincularte a la Póliza Colectiva que el Banco tiene contratada por cuenta de sus deudores.



Ten en cuenta: **1.** La póliza de vida siempre deberá cubrir el valor desembolsado o adeudado. **2.** Si decides vincularte a la Póliza Colectiva que el Banco tiene contratada por cuenta de sus deudores, ten presente que, su cobertura comenzará: **i)** Desde la fecha de realización del desembolso; o **ii)** Desde la fecha de confirmación de asegurabilidad por parte de la Aseguradora, caso que se presenta cuando contratas la póliza colectiva después del desembolso. **3.** Si te vinculaste a la Póliza Colectiva, pero incumples con la obligación de pago del crédito, el Banco

podrá avisar a la aseguradora y por tanto esta procederá a la cancelación de la póliza y quedarás descubierto por el seguro de vida. **4.** Si deseas conocer más sobre los requisitos exigidos para endosar la póliza de seguro de vida, ingresa a la página web: www.grupobancolombia.com.co. **5.** Si no renovaste la vigencia de la póliza de vida endosada, o no la presentaste a el Banco, éste podrá incluirte en la póliza colectiva, lo cual podrás evidenciar en el boletín o extracto. En el sitio web: www.grupobancolombia.com.co podrás consultar sus características y condiciones.

¿Cómo saber cuánto debes, dónde y cuándo pagar tus Productos de Crédito?

El Banco pondrá a tu disposición un extracto mensual que, podrá ser enviado al correo electrónico que hayas proporcionado o, que estará disponible a través de la Sucursal Virtual o por cualquier otro medio. Si por cualquier circunstancia no recibes el extracto, deberás hacer los pagos en el día señalado como fecha límite de acuerdo con la información que el Banco pone a tu disposición en la Sucursal Virtual o en la Sucursal Física.

¿Puedes pagar anticipadamente?

Sí, tienes derecho a realizar pagos anticipados, parciales o totales sin incurrir en ningún tipo de penalización, salvo que, el valor del crédito sea igual o superior a 880 SMMLV, caso en el cual tu pago anticipado sí podría tener comisión. Todos los pagos anticipados que realices serán aplicados en el orden de imputación establecido para el producto que desees pagar anticipadamente.

¿Qué pasa si incumples cualquiera de tus obligaciones?

El incumplimiento en el pago de cualquiera de las obligaciones que tienes a cargo tendrá las siguientes consecuencias: **1.** Tratándose de obligaciones dinerarias, deberás reconocer intereses moratorios por cada día de retardo sobre el valor causado y pendiente de pago. Dicha tasa de mora será la máxima permitida por la ley para cada una de las obligaciones en mora. **2.** El Banco queda facultado para acelerar el plazo pendiente de pago de todas tus obligaciones y exigirte la totalidad de lo adeudado, consecuencia de la cual te entenderás notificado en virtud de la firma del presente Reglamento y sin perjuicio de que el Banco te envíe el aviso antes de efectuar dicha aceleración. **3.** El Banco podrá dar por terminada la relación contractual tal y como se explica en el aparte de “Terminación”. Todos los costos y gastos de cobranza judicial o extrajudicial en los que el Banco incurra para gestionar el cobro serán a tu cargo.

Otras condiciones aplicables

10. CARTA DE INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS PAGARÉS

Autorizas a diligenciar el(los) pagaré(s) a el Banco destinado(s) a instrumentar el (las) obligación(es) siguiendo las siguientes instrucciones:



26

Has firmado y entregado a el Banco desde uno (1) hasta tantos pagarés como productos de crédito adquieras con el Banco en virtud de este Reglamento con el ánimo de hacerlo(s) negociable(s), en el(los) cual(es) se ha(n)

Tarifas y Costos:

Por tener o usar los productos o servicios que el Banco ofrece, éste podrá cobrarte una cuota integral de servicios, comisiones o cuotas de manejo o una tarifa específica, la cual podrás conocer a través de la página web, en otro medio o canal. Estas tarifas o costos podrán aumentar, no obstante, el Banco te comunicará de estos cambios.

Modificaciones:

El Banco podrá cancelar, modificar, limitar y adicionar los términos y condiciones de los productos o servicios de acuerdo con lo previsto en este Reglamento, mediante aviso en la página web, en los medios o canales definidos por el Banco, de acuerdo con la Ley. Anunciada una modificación podrás pronunciarte para su aceptación o terminación del producto o servicio, dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si no te presentas a cancelar el producto o servicio y continúas en la ejecución de éste, se entenderá que aceptas las nuevas condiciones introducidas

Terminación:

En cualquier momento, el Banco o tu podrán dar por terminada la relación originada por uno o varios de los productos contenidos en este Reglamento, y para ello sólo se deberá comunicar la decisión. Si das por terminada la relación y, tratándose de los productos de crédito, si aun tienes obligaciones pendientes, el Banco podrá acelerar el plazo de dichas obligaciones, situación que te será informada.

Cesión:

Debes saber que el Banco podrá ceder total o parcialmente los contratos contenidos en el presente Reglamento sin necesidad de tu autorización.

Mérito Ejecutivo:

El presente Reglamento, acompañado de los comprobantes de utilización que suscribas o de la copia de los registros magnéticos enviados por el Banco corresponsal (según el caso), presta mérito ejecutivo.

Cobranza:

La información relacionada con las gestiones de cobranza prejudicial que el Banco desarrolla para obtener la recuperación de la cartera, la encuentras publicada en la página web del Banco. Cualquier acción judicial que se origine por este Reglamento o de la prestación de alguno de los servicios asociados, será resuelta ante la justicia ordinaria. A través de este Reglamento, estás manifestando que conoces la información relacionada con las gestiones de cobranza prejudicial desarrollada por el Banco.

dejado en blanco los espacios relativos a la cuantía, intereses y fecha de vencimiento, los cuales están destinados a instrumentar para el cobro de la(s) obligación(es) a favor del Banco en razón de las operaciones celebradas con este, con las siguientes destinaciones: **i)** Para las obligaciones derivadas en Sobregiro Disponible o Sobregiro Común; **ii)** Para las obligaciones derivadas del uso de Tarjetas de Crédito y tarjeta de crédito Virtual; **iii)** Para las obligaciones derivadas de la utilización de Crediágil, **(iv)** Para las obligaciones derivadas de la Libranza y, **(v)** Para las obligaciones derivadas del crédito libre inversión.

¿Cómo se llenará(n) el(los) pagaré(s)?

El Banco llenará el(los) pagaré(s) destinado(s) a instrumentar el (las) obligación(es) siguiendo las siguientes instrucciones:

1. Para diligenciar el pagaré no se requiere que de aviso a los firmantes de este.
2. Podrá llenar el pagaré en el evento en que incumplas el pago de cualquiera de las obligaciones derivadas del(los) producto(s) contenido(s) en el presente Reglamento.
3. La cuantía del pagaré será el total de las obligaciones que adeudes en virtud de los productos contenidos en el presente Reglamento.
4. Si alguna de las obligaciones fue contraída en moneda extranjera, el Banco queda autorizado para liquidarla y expresarla en pesos al tipo de cambio vigente para dichas divisas, el día en que se celebró la operación o el día en que decida diligenciar el pagaré, asimismo tiene la facultad, y sin necesidad de notificación o aviso, de diligenciar el pagaré por el valor de la obligación en moneda extranjera, la misma moneda original o en su equivalencia en dólares de los Estados Unidos de América y a la tasa de interés corriente y de mora pactadas para dicha obligación en moneda extranjera.
5. La fecha de vencimiento del pagaré será aquella en que se presente el incumplimiento de alguna de las obligaciones derivadas de los productos contenidos en el presente Reglamento, sea por capital o intereses, pues debes saber que el no pago de alguna hace exigible el total de obligaciones.
6. Si el pagaré instrumenta obligaciones en moneda legal, la tasa de interés moratoria será la más alta permitida para las obligaciones en mora por las autoridades colombianas.
7. Además de los eventos de aceleración de los plazos previstos en la Ley, en el presente Reglamento, en los documentos, contratos o títulos de deuda respectivos, el Banco podrá llenar el pagaré en cualquiera de los siguientes casos: **a.** Muerte de cualquiera de los suscriptores, tratándose de personas naturales, o disolución o liquidación, tratándose de personas jurídicas. **b.** Si los bienes de cualquiera de los suscriptores son embargados o perseguidos por cualquier persona en ejercicio de cualquier acción, de tal manera que a juicio del Banco pueda afectarse el cumplimiento de las obligaciones a cargo del deudor. **c.** Si los bienes dados en garantía se demeritan, dejan de ser garantía suficiente por cualquier causa o son gravados, enajenados en todo o en parte sin que avises al Banco previamente. **d.** Si cualquiera de los suscriptores incumple en el pago de cualquier obligación de crédito adquirida con el Banco. **e.** Cuando cualquiera de los suscriptores, sus administradores, sus asociados directos e indirectos con una participación mayor o igual al 5% en el capital social, sus agentes, o subordinadas, llegare a ser: **i)** condenado(s) por parte de las autoridades competentes por la comisión de delitos relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente incluidos aquellos relacionados con corrupción, o la financiación del terrorismo; **ii)** sancionado(s) administrativamente por violaciones a

cualquier norma anticorrupción, antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo; **iii)** incluido(s) en listas administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos o financiación del terrorismo o corrupción en cualquiera de sus modalidades; **iv)** investigados formalmente o acusados en cualquier tipo de proceso judicial,

administrativo, disciplinario o fiscal, adelantado por las autoridades competentes del orden nacional o extranjero, por la presunta comisión de delitos o conductas sancionables relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente o financiación del terrorismo o la violación de cualquier norma anticorrupción.

Se entrega para conocimiento y aceptación del cliente en la fecha el día__ del mes _____ del año ____.

HOJA DESPRENDIBLE

Reglamento de Productos Persona Natural

Constancia de Conocimiento y Aceptación del cliente para custodia por Bancolombia

29

Declaro que Bancolombia S.A. me ha suministrado los Términos y Condiciones de los productos Cuenta Corriente Bancaria, Sobregiro, Cuenta de Ahorros, Tarjeta de Credito, Condiciones para el Uso de Instrumentos/Medios de Pago y NIP, Crediagil, Libre Inversión, Libranza y la Carta de Instrucciones del Pagare con Espacios en Blanco, los cuales se encuentran contenidos en el Reglamento de Productos Persona Natural.

Igualmente declaro que conozco y acepto dichos Términos y Condiciones, los cuales serán aplicables a los productos y servicios que abra con el Banco.

Este Reglamento lo recibí a través de:

- Correo Electrónico
 Físico

Los Términos y Condiciones del Reglamento de Productos Persona Natural también los podré consultar, en cualquier momento, en la página web www.grupobancolombia.com.

Para constancia se firma en _____ a los _____ días de mes de _____ de 2__.

Nombre

Nº de identificación

Calidad en la que firma

Dirección

Teléfono

Firma

Radicado

Todos los campos son obligatorios, si no cuenta con algún dato, por favor diligenciar en el campo respectivo "No Aplica (NA)", sin tachones ni enmendaduras y con letra imprenta.

N° Oficina

Código Asesor

Tipo de Solicitante					Fecha Diligenciamiento
<input type="checkbox"/> Deudor	<input type="checkbox"/> Codeudor	<input type="checkbox"/> Avalista	<input type="checkbox"/> Amparador	<input type="checkbox"/> Representante/Apoderado	DD MM AAAA

Información Personal y de Vivienda

Tipo de Documento CC TI NIT CE PP CD No. Identificación

Primer Nombre Segundo Nombre

Primer Apellido Segundo Apellido

Correo Electrónico

Celular Teléfono Residencia Ciudad

Dirección de Residencia

Estado Civil Soltero Casado Unión Libre Nivel Académico Primaria Bachillerato Tecnológico Universitario Postgrado Ninguno

Número Personas a Cargo Tipo de Vivienda Propia Familiar Arrendada Estrato Tiempo en Residencia Años Meses

* Familiar: Cuando el solicitante vive en una vivienda de un familiar y no tiene vivienda propia ni arrendada.
* Propia: Con afectación a Vivienda Familiar. Si No

Si la Vivienda es Arrendada por Favor Diligencia la Siguiete Información

Nombre del Arrendador Teléfono

Información Laboral (Por favor diligencie esta información si es empleado o independiente)

Nombre de la Empresa o Establecimiento Nit.

Ocupación /Oficio

Empleado Pensionado Ama de Casa Desempleado con Ingresos Estudiante
 Ganadero Profesional Independiente Desempleado Sin Ingresos Rentista de Capital
 Agricultor Comerciante Independiente Socio o Empleado – Socio

Fecha de Ingreso Empresa Tipo de Contrato Fijo Indefinido OtroCuál? Tiempo en Empresa Años Meses

Actividad Económica Principal Cultivar, Cosechar, Criar Fabricar, Manufacturar, Transformar Construir Vender y/o Comprar
 Suministrar o Prestar Servicios Explotar, Extraer, Explorar El Subsuelo Transportar Rentista de Capital

Información del Cónyuge o Compañero(a) Permanente

Tipo Documento CC TI NIT CE PP CD No. Identificación

Primer Nombre Segundo Nombre

Primer Apellido Segundo Apellido

Detalle Información Financiera

Ingresos Mensuales

Salario Fijo \$ Otros Ingresos \$

Salario Variable \$ ¿Cuales?

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Arrendamientos \$ [] Total Ingresos \$ []

Egresos Mensuales

Gastos Familiares \$ [] Arrendamiento (Vivienda) \$ [] Total Egresos \$ []

Información Balance Personal

Activos

Bienes Raíces \$ [] Vehículos \$ []
Total Activos \$ [] Total Pasivos \$ []

Información Referencias

Referencia Personal

Primer Nombre [] Segundo Nombre []
Primer Apellido [] Segundo Apellido []

Tipo Documento CC TI NIT CE PP CD No. Identificación []

Dirección [] Ciudad []

Teléfono [] Celular [] Parentesco []

Referencia Familiar (Familiares que no vivan con usted)

Primer Nombre [] Segundo Nombre []
Primer Apellido [] Segundo Apellido []

Tipo Documento CC TI NIT CE PP CD No. Identificación []

Dirección [] Ciudad []

Teléfono [] Celular [] Parentesco []

Información Crédito de Consumo / Tarjeta de Crédito / Vehículo

Tipo producto Crediágil Libranza Libre Inversión Vehículo Sobregiro Adelanto Ingreso Tarjeta Crédito

Aumento de Cupo Si No Valor Solicitado \$ [] Plazo (Meses) []

Valor Comercial Vehículo \$ [] Tipo de Vehículo Nuevo Usado Modelo [] Marca []

Línea Financiación Crédito Leasing % financiación [] Uso del Vehículo Particular Público Carga Propia Carga a Terceros

Tipo de Franquicia Visa Mastercard American Express Nombre y Apellido para Personalización de Tarjeta (Max. 20 caracteres) []

Ciudad Entrega Tarjeta Crédito [] Dirección Entrega Tarjeta Crédito []

Tipo de Cuenta para Desembolso Ahorros Corriente Número de Cuenta para Desembolso []

Autorizo Débito Automático Pago Mínimo Pago Total Tipo de Cuenta a Debitar Ahorros Corriente Número de Cuenta a Debitar []

Código referido/ ejecutivo portafolio [] ¿Cliente Firmó Pagaré y Contrato? Si No Tipo Beneficio []

AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES

* LAS ENTIDADES: entiéndase como BANCOLOMBIA S.A. y cada una de las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial, a sus filiales y/o subsidiarias en virtud de la Solicitud Unica de Grupo; y a las entidades en las cuales éstas, directa o indirectamente tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo en forma permanente a LAS ENTIDADES, o a quienes representen sus derechos u ostenten en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente a mí o frente a la persona que represento, como titulares de la información, en adelante LAS ENTIDADES y en virtud de la Solicitud Unica de Grupo, para que realicen los tratamientos que se indican a continuación, por considerarse necesarios e inherentes para el cumplimiento de la ley, el funcionamiento de la operación financiera, el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios, entre otros: **I. Autorizaciones necesarias para el desarrollo de la actividad de LAS ENTIDADES. LAS ENTIDADES están autorizadas para que:** (i) soliciten, almacenen, consulten, compartan, informen, reporten, rectifiquen, procesen, modifiquen, actualicen, aclaren, retiren o divulguen, ante operadores de información, riesgo y de seguridad social y parafiscales, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia y en el exterior, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia y aquella relacionada con la liquidación o pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales (presente, pasada y futura) o de mi representada, incluyendo mis datos biométricos o de mi representada, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación que haya llegado o llegare a celebrar o realizar yo o la persona que represento, con cualquiera de LAS ENTIDADES. (ii) accedan, recolecten, procesen, actualicen, conserven, compartan y destruyan mi información y documentación o la de la persona que represento, incluso cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma. (iii) suministren, consulten, verifiquen y compartan la información financiera, comercial, crediticia mía o de mi representada y/o mis datos biométricos o de mi representada, con contratistas o cualquier otra entidad nacional o extranjera que preste servicios de verificación o análisis de administración de riesgo; y actualicen mi información o la de mi representada, de acuerdo con el análisis realizado. (iv) complen y remitan a las autoridades competentes, incluyendo las fiscales y los reguladores financieros, nacionales o extranjeros, la información relacionada con la titularidad de los productos y servicios contratados o que llegare a contratar yo y/o mi representada; datos de contacto, movimientos, saldos, y toda aquella información mía y/o de mi representada que reposare en la entidad que sea solicitada por las normas nacionales o extranjeras. (v) consulten multas y sanciones a mi cargo o a cargo de mi representada ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales. (vi) consulten, soliciten o verifiquen la información sobre mis activos, bienes o derechos míos o de mi representada en entidades públicas o privadas, o que conozcan personas naturales o jurídicas, o que se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior. (vii) Compartan, transmitan, transfieran y divulguen información y documentación mía o de mi representada aquí suministrada y cualquier información necesaria y relacionada con el presente trámite de financiación con las siguientes personas: la constructora del inmueble a financiar, la inmobiliaria, la fiduciaria que actúe como vocera y administradora del Fideicomiso enajenante del inmueble, los abogados externos a cargo del estudio de títulos del inmueble y la entidad titularizadora en caso de titularización de mi crédito o el de mi representada; (viii) Consulten, soliciten o verifiquen mi información de ubicación o contacto o de mi representada en entidades públicas o privadas. **II. Autorizaciones por la naturaleza del producto y/o servicio. LAS ENTIDADES están autorizadas para que:** a nivel nacional e internacional compartan, transmitan, transfieran y divulguen mi información y documentación y/o la de mi representada, siempre que por la naturaleza del producto o servicio adquirido se requiera este tratamiento, con las siguientes personas: (a) quienes ofrezcan, presten o suministren bienes y servicios a LAS ENTIDADES para la adecuada prestación de sus productos o servicios; o a quienes en alianza ofrezcan productos o servicios que conlleven beneficios para mí y/o para mi representada en virtud de productos que tengo con LAS ENTIDADES; o a las remesadoras con las cuales LAS ENTIDADES han celebrado convenios para la gestión y entrega de recursos enviados del exterior; (b) entidades con las cuales tengan celebrados o celebren a futuro contratos de uso de red; (c) la(s) aseguradora(s) con la(s) cual(es) LAS ENTIDADES tengan contratadas pólizas o con las cuales yo y/o mi representada haya decidido contratarlas, los intermediarios de seguros o reaseguros; (d) el comercializador o proveedor de los bienes o servicios financiados por LAS ENTIDADES; (e) los terceros contratados por LAS ENTIDADES para la cobranza y/o que realizan investigación de bienes y derechos tanto míos como de mi representada; (f) las entidades que realizan pagos de subsidios o beneficios a mi favor y/o de mi representada; (g) los terceros contratados por LAS ENTIDADES o personas que en virtud de cualquier relación contractual con dichos terceros, llevan a cabo avalúos; (h) las entidades operadoras de sistemas de pago de alto y bajo valor y demás entidades nacionales o internacionales que participan en dichos sistemas; (i) las entidades de correspondencia en el exterior y/o bancos corresponsales en virtud de las operaciones realizadas a través de, o con estas entidades; (j) las personas que estén interesadas en la adquisición de cartera de LAS ENTIDADES o que la adquieran a cualquier título; (k) las bolsas de valores, administradores de sistemas de negociación y registro, a los proveedores de precios, a los organismos de autorregulación, los depósitos de valores, entidades que custodian valores y demás proveedores de infraestructura del mercado de valores, para que recopilen, administren, intercambien información entre ellos y la pongan en circulación en el mercado de valores; (l) las entidades de redescuento en virtud de las operaciones realizadas con las mismas; (m) a quienes son contratados para la realización de actividades de educación financiera; (n) la entidad administradora del programa de lealtad de LAS ENTIDADES, para que me contacten o contacten a mi representada para ofrecer, vincular, promocionar, gestionar dicho programa, y los puntos y beneficios asociados a éste. **III. Autorizaciones para fines comerciales, el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios. LAS ENTIDADES están autorizadas para que:** i) Me contacten a mí o a mi representada vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, me envíen mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales; ii) Compartan mi información o la de mi representada con proveedores o aliados; iii) Consulten, soliciten o verifiquen mi información de ubicación o contacto o la de mi representada en entidades públicas o privadas, en Colombia o en el exterior. Los anteriores tratamientos, además de considerar las finalidades antes señaladas, también consideran las siguientes: para que LAS ENTIDADES: (a) Conozcan mi comportamiento financiero, comercial y crediticio, y todo lo relacionado con la liquidación o pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales, y el cumplimiento de mis obligaciones legales o de mi representada; (b) Realicen todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información mía o de mi representada; (c) Validen y verifiquen mi identidad o la de mi representada para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, así mismo para que se compartan la información; (d) Establezcan, mantengan, terminen una relación contractual y actualicen mi información o la de mi representada; (e) Ofrezcan y presten sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para mi beneficio y el de mi representada y de acuerdo con el perfil de cada uno; (f) Realicen una adecuada prestación y administración de los servicios financieros, incluyendo la gestión de cobranza; (g) Suministren información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole; (h) Conozcan mi ubicación y datos de contacto o los de mi representada para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales; (i) Efectúen análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactarme o contactar a mi representada para estos fines. **REVOCATORIAS.** Sin perjuicio de las autorizaciones que he otorgado a LAS ENTIDADES para el tratamiento de datos personales, declaro que conozco el derecho que me asiste para revocar en los términos que prevé la ley, cualquiera de las siguientes autorizaciones: (i) envío de mensajes de texto para ofertas comerciales; (ii) envío de correos electrónicos para ofertas comerciales; (iii) oferta comercial por televentas de productos que no poseo en LAS ENTIDADES; y (iv) compartir información con terceros aliados para que estos ofrezcan sus productos, a través de los canales de LAS ENTIDADES.

ANTILAVADO Y ANTICORUPCIÓN. Me (nos) obligo (amos) con LAS ENTIDADES a implementar las medidas tendientes a evitar que mis (nuestras) operaciones puedan ser utilizadas como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En tal sentido, conozco (conocemos) y acepto (mos) que LAS ENTIDADES podrán dar por terminado de manera unilateral e inmediata la relación comercial existente, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna por parte de LAS ENTIDADES cuando, yo o mi representada, sus asociados directos e indirectos con una participación mayor o igual al 5% en el capital social, sus directivos o agentes en condición de tales, en cualquier tiempo haya(n) sido o llegare(n) a ser: **i)** condenado(s) por parte de las autoridades competentes por el delito de lavado de activos, los delitos fuente de éste, incluidos los delitos contra la administración pública

o el delito de financiación del terrorismo o administración de recursos relacionados con actividades terroristas **ii)** sancionado(s) administrativamente por violaciones a cualquier norma anticorrupción **iii)** incluido(s) en listas administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos y/o financiación del terrorismo y/o corrupción en cualquiera de sus modalidades, **iv)** vinculado(s) a cualquier tipo de investigación, proceso judicial o administrativo, adelantado por las autoridades competentes del orden nacional o extranjero, por la presunta comisión de delitos o infracciones relacionadas con el lavado de activos, delitos fuente de lavado de activos, incluidos delitos contra la administración pública, y/o financiación del terrorismo o administración de recursos relacionados con actividades terroristas.

INFORMACIÓN. Declaro que: **i)** esta información es cierta, puede ser utilizada para el proceso de actualización y es verificable en cualquier momento. **ii)** Acepto que cualquier inexactitud detectada en la información cancelará la solicitud de Crédito o apertura de crédito solicitado. **iii)** Conozco que la presentación de esta solicitud no implica compromiso en la aprobación del crédito o apertura de crédito solicitada. **iv)** Para los eventos definidos por LAS ENTIDADES, voluntariamente he suscrito los documentos, contratos y pagarés en blanco con cartas de instrucciones, requeridos para el desembolso del crédito o apertura de crédito, que estoy solicitando. **v)** Autorizo a LAS ENTIDADES la destrucción de este formulario, de los documentos soportes de la solicitud y de aquellos firmados previamente al desembolso, o aprobación de la apertura de crédito, en el evento de que el proceso de solicitud de crédito haya sido desfavorable.

PRODUCTO, COSTOS Y TARIFAS. Declaro que he conocido las características y condiciones del producto de crédito, que estoy solicitando, las cuales podrá consultar en las oficinas y en la página web de LAS ENTIDADES.

AUTORIZACIONES TARJETA DE CRÉDITO. Conozco y acepto que en virtud del proceso de solicitud de Tarjeta de Crédito (cuyos documentos contractuales he suscrito), el Banco estará facultado para entregarme el plástico y/o instrumento de pago que corresponda previo al análisis de los documentos que para tal efecto he de suministrar para el respectivo estudio. Acepto que podré utilizar el plástico y/o instrumento de pago que corresponda, si el crédito rotativo me fuere aprobado y siguiere correctamente las condiciones para la activación del producto. En consecuencia, si aquel no fuere aprobado y hubiere recibido el plástico u otro instrumento de pago, me obligo a destruirlo y a asumir las consecuencias que se puedan derivar por la inobservancia de esta obligación. Cuando la entrega de la tarjeta se realice de manera personalizada, autorizo al Banco para que proceda a la activación de la Tarjeta de Crédito, si dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, yo no la hubiere activado. De igual forma autorizo al Banco para realizar el envío de la tarjeta a la última dirección de correspondencia por mi informada, y hacer entrega de la misma a quien atienda para su recepción. En este caso, no procederá a la activación en los términos indicados anteriormente, siendo mi responsabilidad realizar la activación a través de los medios o canales dispuestos para el efecto y de acuerdo con el procedimiento indicado por el Banco.

DEBITO AUTOMÁTICO. Autorizo a LAS ENTIDADES o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor hasta la cancelación total de la obligación, para debitar de la cuenta designada y de cualquier depósito, fondo o recursos a mi favor o de mi representada en LAS ENTIDADES, el valor total de las cuotas de amortización, cánones, seguros, comisiones y demás valores a mi cargo, de conformidad con las condiciones previamente acordadas.

COMPENSACIÓN. Autorizo a LAS ENTIDADES o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, en forma permanente e irrevocable, para compensar de cualquier depósito a mi nombre o de mi representada, aun cuando ello genere sobregiro, las tarifas, comisiones, cánones, cuota (s) de amortización a capital, intereses, impuestos, seguros, costos y gastos de cobranza judicial y extrajudicial y, demás obligaciones a mi cargo por cualquier producto o servicio prestado por LAS ENTIDADES.

DECLARACIÓN DE CAMBIO, MONETIZACIÓN. Autorizo a Bancolombia S.A. a monetizar los giros recibidos a mi nombre desde el exterior en moneda extranjera que no correspondan a operaciones obligatoriamente canalizables y a suministrar al Banco de la República la información que yo provea a Bancolombia S.A. sobre los datos mínimos de las operaciones de cambio por servicios, transferencias y otros conceptos (Declaración de Cambio), por cada operación que sea monetizada y negociada directamente por Bancolombia S.A.; igualmente, lo autorizo para aplicar dichos recursos al pago de las cuotas, cánones y demás gastos asociados a todas las obligaciones que tenga con el Banco en general. Adicionalmente declaro que todos los giros recibidos y enviados desde y hacia el exterior corresponden a operaciones de cambio no obligatoriamente canalizables.

CORRESPONDENCIA. Autorizo que la correspondencia en general y los extractos me sean enviados a través de los medios virtuales, previamente habilitados e informados por LAS ENTIDADES. Declaramos conocer y aceptar que si deseamos recibirlos por otro medio, podemos solicitarlo a través de la sucursal virtual/actualización de datos, o a través de la sucursal telefónica.

El Reporte Anual de Costos Totales lo deseo recibir: físico virtual

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Declaro que: **i)** fui informado sobre las medidas y recomendaciones de seguridad que debo observar y cumplir al utilizar los diferentes instrumentos y canales que ofrecen LAS ENTIDADES para realizar transacciones, dentro de las que se encuentran las siguientes: el manejo de claves, activación y bloqueos; no aceptar la ayuda de extraños; utilizar el servicio de alertas y notificaciones; personalizar las transacciones; mantener actualizados mis datos; el manejo de la sucursal virtual digitando en todo caso la página web completa y no a través de enlaces; el manejo de la sucursal virtual a través del celular; mantener actualizado mi computador y mi móvil con herramientas de seguridad como antivirus, antispayware, firewall personal y del sistema operativo con el fin de protegernos de programas que sustraigan información; **ii)** conozco y comprendo que estas medidas y recomendaciones no son las únicas existentes y por ello entiendo que puedo consultarlas y estudiarlas periódicamente y que las mismas están a mi disposición, entre otras, en la página web de LAS ENTIDADES, con el fin de estar siempre informado sobre las mismas y prevenir situaciones que puedan vulnerar la seguridad de las transacciones y afectarme a mí o a mi representada.

FIRMA Y HUELLA. Autorizo a LAS ENTIDADES a que mi firma y huella, impresa en este formato puedan ser utilizadas para verificaciones internas y cumplimiento a los trámites que por Ley se requiera.

Se firma en señal de conformidad, entendimiento y aceptación de la información aquí consagrada, entre las que se encuentran, las Autorizaciones y Declaraciones, en especial la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales y el derecho a la Revocatoria que me asiste en los términos de ley.

***Diligenciar si actúa como Representante o Apoderado**

Nombre

No. Identificación

Firma del solicitante y titular de la cuenta autorizada para el débito

Huella Dactilar

Calidad en la que Firma

Entidad Pagadora de Libranza

Como Entidad Pagadora acepto descontar mensualmente del salario, honorarios, aportes, mesadas pensionales u otros ingresos a favor del solicitante, el valor de las cuotas para el pago del crédito concedido por Bancolombia y demás valores causados, de acuerdo a la autorización otorgada por el solicitante.

Nombre Entidad Pagadora

Firma Autorizada

Nombre del Autorizado

Acción Popular de 100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES en contra de BANCOLOMBIA S.A - RAD. 2022-00081-00 - Contestación de la demanda

Pablo Sierra <pablo.sierra@phrlegal.com>

Jue 7/07/2022 4:51 PM

Para: Juzgado 36 Civil Circuito - Bogota - Bogota D.C.

<ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>;notificaciones@ligadeconsumidores.org

<notificaciones@ligadeconsumidores.org>;secretaria@ligadeconsumidores.org

<secretaria@ligadeconsumidores.org>

CC: Carmen Helena Farias Gutierrez <cfarias@bancolombia.com.co>;Catalina Lobera

<catalina.lobera@phrlegal.com>;Camilo Canal <camilo.canal@phrlegal.com>

Señora

JUEZ TREINTA Y SEIS (36) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.ccto36bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Referencia: Acción Popular de **100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES** en contra de **BANCOLOMBIA S.A.****Radicación:** **11001310303620220008100****Asunto:** **Contestación a la demanda**

PABLO ENRIQUE SIERRA CÁRDENAS, actuando como apoderado judicial de **BANCOLOMBIA S.A.**, estando dentro de la oportunidad procesal para ello, y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 96 del Código General del Proceso, procedo a contestar la demanda formulada por **100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES** para lo cual adjunto el escrito de contestación.

Se copia a la parte accionante para que surtan los efectos del parágrafo del artículo 9º de la ley 2213 de 2022.

Cordialmente,

Pablo Sierra**Socio / Partner**

Cra 7 No. 71-52, Torre A Piso 5

110231 – Bogotá – Colombia

T.: +57 (601) 3257249

pablo.sierra@phrlegal.com / www.phrlegal.com**POSSE
HERRERA
RUIZ****CHAMBERS**

Law Firm of the year 2010, 2011, 2015, 2018 * Client service excellence 2014, 2017, 2020, 2021

LEGAL 500 Top Tier Firm**LATIN LAWYER** Recommended Firm

Este mensaje de correo electrónico es enviado por una firma de abogados y contiene información confidencial o privilegiada.

This e-mail is sent by a law firm and contains confidential or privileged information.