

Bogotá D.C., 29 de abril De 2024

Señores

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ
Ciudad

REF: Número de Radicación: 110013103019202200215 00

Clase de Proceso: Ejecutivo Singular

Demandante: BANCO DE OCCIDENTE

Demandado: MARÍA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA

INCIDENTE DE NULIDAD

Diana Patricia Vega Montes, identificada como aparece al pie de mi firma y conforme a las facultades que me asisten según el poder otorgado por la parte demandada señora MARÍA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.087669, me permito interponer incidente de nulidad en aplicación del numeral 4 del artículo 133 del C.G.P., razón a que:

Se incurrió una indebida representación del apoderado de la parte demanda Dr. JUAN DIEGO DIAVANERA TOVAR frente a la señora MARÍA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, dado que el citado profesional a pesar de contar con expresas facultades para “(...) **interponer cualquier recurso ordinario y extraordinario, (...) conciliar,**” **no procedió en la audiencia celebrada el 25 de abril de 2024, a ejercer en debida forma la defensa de la demanda,** transgrediéndose en primero lugar el derecho de contradicción, y, en segundo lugar, el derecho a la defensa técnica.

Lo anterior, siendo la defensa una de las principales garantías del debido proceso, pues, bien a dicho la Corte Constitucional que este derecho es la *“oportunidad reconocida a toda persona, en el ámbito de cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, de ser oída, de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las pruebas en contra y de solicitar la práctica y evaluación de las que se estiman favorables, así como ejercitar los recursos que la otorga”*.

Lo anterior en razón a que el citado profesional del derecho, **(i)** No le advirtió a su cliente de la audiencia, ni antes, ni en la misma diligencia a través de ningún medio tecnológico, esto es, correo electrónico, WhastApp o llamada de la asistencia a la

audiencia, ni le consulto con anterioridad sobre el plan que seguirían en cada etapa procesal que se desarrollaría en la diligencia, ya que sabía que **ella siempre ha tenido la voluntad de pago**, ya que él conocía que desde que la señora Alexandra Bejarano, tuvo conocimiento de la existencia del proceso ejecutivo acudió al banco oficina principal, al defensor financiero y a la casa de cobranzas y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, para aclarar sobre los descuentos por nómina que aducía el banco no haber recibido por más de un años y ser la causa del castigo de la cartera, ya que hasta el mes de agosto de 2022, se veían reflejados en la nómina los citados descuento y la entidad financiera recibió el pago del cuota del vehículo, también informó que **NO** se le había realizado el cobro pre –jurídico, acudió ante la superintendencia financiera para intentar alguna fórmula de arreglo, todo sin que el banco reversara su decisión de que realice el pago total de la deuda y por ende nos encontramos en esta instancia.

Asimismo, el era conocedor de que de que la anterior audiencia programada por el juzgado se suspendió de común acuerdo con la casa de cobranzas del banco de Occidente y ella, en razón a un acercamiento que existió entre las partes para la solución del conflicto, pues la demanda se encontraba en la búsqueda de un dinero con un familiar y de la venta del vehículo previa autorización que le otorgara la casa de cobranzas del banco de Occidente, para lograr la terminación del pago o al menos un abono parcial.

De igual forma gozaba con facultades para conciliar y su sustituta **Dra ANGIE MARCELA BURGOS GONZÁLEZ**, a pesar de ello solo se dedicó a *“Manifestando la apoderada de la parte demandada que no cuenta con autorización para conciliar”*, sin previo aviso a la demandante, lo cual, era su deber como profesional del derecho contactarla para ilustrarla y preguntarle si iba presenta la propuesta la propuesta de conciliación.

(II) La apoderada sustituta del Dr. JUAN DIEGO DIAVANERA TOVAR, Dra ANGIE MARCELA BURGOS GONZÁLE NO interpuso el recurso de apelación contra la sentencia desfavorable a su clienta, sin razón, lo cual no pudo haber obedecido a una estrategia procesal o jurídica, ya que, no se entiende qué fin sustancial podría haber pretendido el apoderado de la actora cuando no interpuso el recurso de alzada contra la decisión dictada por el juez de primera instancia, ya que, la segunda instancia no podía hacerle más gravosa su situación, por el contrario, con su actuar causó un perjuicio irremediable al no permitir una revisión de la providencia, aun sabiendo la voluntad de pago que ha imperado en la demandada ante y durante el transcurso del procesos y las condiciones que ella

vive de madre cabeza de hogar y de que sus únicos recursos proviene del salario que devenga en la rama judicial.

Lo anterior, conlleva a concluir que NO existió una defensa diligente, ni ineficiente, pues, sin previa comunicación con su clienta tomó decisiones a su arbitrio que la perjudicaron ostensiblemente, pues, manifestó que la demandada no tenía animo conciliatorio cuando ella le había manifestado un intento con el banco a pesar de que la entidad financiera se ha mostrado renuente, se le impuso multa de inasistencia, no interpuso recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia y fue condenada en costas y le envió un correo de terminación del contrato, falencias que si bien deben ser puestas en conocimiento del ente de control disciplinario también de ser estudiada por el juez de instancia por la vulneración y perjuicio que se casa a mi representada

JD

juan diavanera <jdiavanera@gmail.com>

Para:  Maria Alexandra Bejarano Novoa

 Responder

 Responder a todos

 Reenviar

Vie 26/04/2024 3:18 PM

No suele recibir correos electrónicos de jdiavanera@gmail.com. [Por qué esto es importante](#)

Señora

MARIA ALEXANDRA BEJARANO

Cordial saludo,

En atención al contrato del 09 de agosto de 2023 cláusula segunda, le comunico la terminación del citado contrato y la renuncia a la representación del proceso ejecutivo singular tramitado ante el Juzgado 19 Civil del Circuito de Bogotá identificado con el número de radicado 11001310301920220021500.

Motivo por el cual, y conforme al artículo 76 del Código General del Proceso le informo que queda habilitado para nombrar nuevo representante.

De sus amables consideraciones

 Responder

 Reenviar

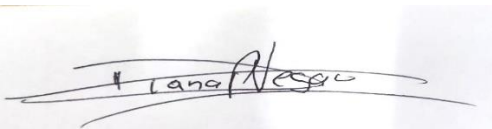
Por lo anterior, solicitó:

- Se me reconozca personería para actuar dentro del proceso.
- Se exonere a mi representada de la multa impuesta a mi representada
- Se declare la nulidad de la diligencia **celebrada el 25 de abril de 2024**, o en su defecto se conceda el recurso de apelación contra la sentencia dictada en esa diligencia.

Notificaciones:

Las recibiré en el correo electrónico dianavega1612@gmail.com

Cordialmente,



Diana Patricia Vega Montes

CC 51.515.762

T.P. 123773

[illegible]

SEÑOR

JUEZ DIECINUEVE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

E.

S.

D.

ASUNTO: PODER DE REPRESENTACIÓN

DEMANDANTE: BANCO DE OCCIDENTE S. A

DEMANDADO: ALEXANDRA BEJARANO NOVOA **RAD:**

11001310301920220021500

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito, confiero poder especial amplio y suficiente a la doctora **DIANA PATRICIA VEGA MONTES** mayor de edad, domiciliado y residente en Bogotá, portador de la cédula de ciudadanía número: 52.515.762 de Bogotá D.C., abogada en ejercicio con tarjeta profesional No: 123.773 del C.S.J., para que asuma mi defensa en el proceso de la referencia, en el que me encuentro demandada.

Mi apoderada queda facultada para contestar y excepcionar la demanda, tachar de falso el título ejecutivo base del proceso, presentar solicitud de desistimiento, interponer cualquier recurso ordinario y extraordinario, transar, conciliar, desistir, sustituir, reasumir, y demás acciones tendientes al cumplimiento del objeto del presente contrato.

Del señor juez, Atentamente,

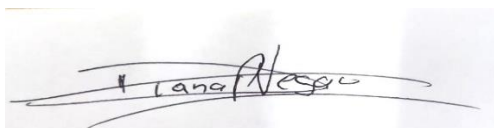
ALEXANDRA BEJARANO NOVOA

C.C. No. 52.087669

Correo: mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co

Ma. Alexandra Bejarano N

Acepto,



DIANA PATRICIA VEGA MONTES

C.C. No. 52.515.762 de Bogotá D.C.

T.P. No. 123.773 del C. S de la J.

Dianavega1612@gmail.com

Bogotá, 10 de julio de 2023

Señor(a):
MARIA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA
alexabejarano12@hotmail.com

ASUNTO: RESPUESTA A REQUERIMIENTO

Cordial Saludo,

En atención a su comunicación, radicada ante el Juzgado 32 Penal Municipal con función de Control de Garantías de Bogotá y de la cual ese despacho nos ha dado traslado, comedidamente nos permitimos pronunciarnos respecto a los puntos por usted solicitados:

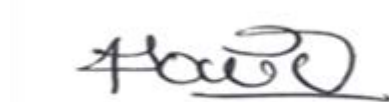
- Objeto de su reclamación, y luego de realizar las validaciones correspondientes, se encontró que debido a la altura moratoria alcanzada y recurrente en el crédito de vehículo No. **9451, se conceptualizó negativamente como castigo el agosto del 2022 sin recuperación hasta la fecha.
- Así las cosas, teniendo en cuenta lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera No. 100, emitida por la Superintendencia Financiera, las entidades vigiladas al efectuar la calificación de cartera deben llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos del deudor; motivo por el cual, se conceptúo contablemente negativa por arrastre el crédito de libranza No. ***9039 del cual, también cursó mora, toda vez que, la calificación es por cliente y no por producto.
- En cohesión, no es posible acceder a su solicitud de reanudar el pago de estas obligaciones de manera mensual dado su condición de castigo, por lo tanto, le sugerimos entablar acuerdo de pago con la casa de cobro asignada a la recuperación de su cartera A&G Administramos y Gestionamos LTDA, con Diana Carolina Buitrago en la dirección Carrera 29 #39B – 63 – Barrio la Soledad con métodos de contacto: PBX: 6958299, Celular: 310-458-3679 Ext 202.
- Ahora bien, se adjunta historial de pagos del crédito de libranza en donde encontrará el listado de los abonos derivamos de los descuentos de nomina que ingresaron previo al castigo de la obligación y en caso de no evidenciar algún descuento aplicado, sabremos agradecer remitir el respectivo desprendible con el fin de realizar los ajustes que haya lugar
- Por otra parte, le indicamos que hemos procedido con el reintegro informado por valor de \$6.958.252,00 por lo tanto, a continuación, le remitimos los saldos actualizados de sus obligaciones.

CONSECUTIVO	FECHA CASTIGO	CASTIGADO			RECUPERADO			SALDO K OBLIG
		CAPITAL	INTERES	CAPOTRO	CAPITAL	INTERES	CAPOTROS	
2213002945	19/08/2022	\$ 40.614.982,52	\$ 402.081,63	\$ 505.510,01	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 40.614.982,52
2652000903	22/08/2022	\$ 121.902.351,05	\$ 1.473.457,96	\$ 120.000,00	\$ 6.958.252,00	\$ -	\$ -	\$ 114.944.099,05

- Finalmente, le indicamos que se adelanta proceso judicial en su contra ante el Juzgado 019 Civil del Circuito de Bogotá (Bogotá) el proceso 11001310301920220021500 y el cual, no es procedente su terminación en consideración que las obligaciones se encuentran pendientes de pago.

Agradecemos la confianza depositada en nosotros.

Cordialmente,



MARITZA TORRES RODRIGUEZ
Directora Unidad Gestión de Reclamos
E. LPRG
Banco de Occidente

En caso de requerir más información, te invitamos a comunicarte a nuestra Línea de Servicio al Cliente en Bogotá 3902058, a nivel nacional 018000514652 o al correo electrónico <https://contactenos.bancodeoccidente.com.co>; en nuestra página web www.bancodeoccidente.com.co. De igual manera, cuentas con la Dra. Lina María Zorro Defensora al cliente del Banco de Occidente la cual podrás contactar en la Cra. 7 no. 71 - 52, Torre A, Piso 1 en Bogotá, PBX (1) 746 2060, Ext 15318, 15311, Fax (1) 3121024 o al correo defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co y con la Revisoría Fiscal KPMG en el correo co-fmbanco_occidente@kpmg.com

CRÉDITO
VALOR DESEMBOLSO

*****9039
\$ 120.000.000,00



HISTÓRICO DE PAGOS

PAGO	FECHA PAGO	VALOR PAGADO	ABONO CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	INTERESES DE MORA	MENORES VALORES PAGADOS	GASTOS/CARGOS FIJOS	SALDO CAPITAL
								\$ 120.000.000,00
1	20190103	\$ 2.269.644,00	\$ 690.490,80	\$ 1.459.153,20	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 121.927.509,20
2	20190203	\$ 2.269.644,00	\$ 698.707,80	\$ 1.450.936,20	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 122.067.574,80
3	20190303	\$ 2.269.644,00	\$ 707.022,30	\$ 1.442.621,70	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 128.476.046,50
4	20190403	\$ 441.792,00	\$ -	\$ 201.792,00	\$ -	\$ -	\$ 240.000,00	\$ 131.130.833,60
5	20190607	\$ 2.040.595,00	\$ -	\$ 1.800.595,00	\$ -	\$ -	\$ 240.000,00	\$ 133.355.700,84
6	20191230	\$ 4.579.000,00	\$ 620.779,00	\$ 3.078.506,90	\$ 11.667,13	\$ -	\$ 868.046,97	\$ 133.974.746,49
7	20200403	\$ 2.270.000,00	\$ -	\$ 1.909.643,00	\$ -	\$ -	\$ 360.357,00	\$ 133.974.746,49
8	20200403	\$ 2.270.000,00	\$ 598.079,47	\$ 1.553.068,50	\$ -	\$ -	\$ 118.852,03	\$ 133.376.667,02
ALV	20200503	\$ 1.665.951,30	\$ -	\$ 1.545.951,30	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 133.376.667,02
ALV	20200603	\$ 1.665.951,30	\$ -	\$ 1.545.951,30	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 133.376.667,02
11	20200703	\$ 2.270.000,00	\$ -	\$ 1.545.951,30	\$ -	\$ -	\$ 724.048,70	\$ 133.376.667,02
ALV	20200803	\$ 1.665.951,30	\$ -	\$ 1.545.951,30	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 133.376.667,02
13	20200805	\$ 2.270.000,00	\$ 1.442.887,88	\$ 103.063,42	\$ -	\$ -	\$ 724.048,70	\$ 131.933.779,14
14	20200905	\$ 2.270.000,00	\$ 356,96	\$ 1.528.781,10	\$ -	\$ -	\$ 740.861,94	\$ 131.933.422,18
15	20201003	\$ 2.270.000,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.270.000,00	\$ 131.933.422,18
19	20201105	\$ 2.270.000,00	\$ -	\$ 1.545.756,30	\$ -	\$ -	\$ 724.243,70	\$ 131.933.422,18
17	20201205	\$ 2.270.000,00	\$ 308.879,00	\$ 1.545.756,30	\$ 397,39	\$ -	\$ 414.967,31	\$ 131.624.543,18
18	20210105	\$ 2.270.000,00	\$ 607.459,73	\$ 1.542.080,70	\$ 776,02	\$ -	\$ 119.683,55	\$ 131.017.083,45
19	20210205	\$ 2.270.000,00	\$ 614.252,82	\$ 1.534.850,70	\$ 794,21	\$ 102,27	\$ 120.000,00	\$ 130.402.728,36
20	20210305	\$ 2.270.000,00	\$ 621.127,47	\$ 1.527.534,90	\$ 798,45	\$ 539,18	\$ 120.000,00	\$ 129.781.061,71
21	20210403	\$ 2.270.000,00	\$ 628.887,67	\$ 1.520.131,80	\$ -	\$ 980,53	\$ 120.000,00	\$ 129.151.193,51
22	20210505	\$ 2.270.000,00	\$ 635.926,77	\$ 1.512.640,50	\$ 809,40	\$ 623,33	\$ 120.000,00	\$ 128.514.643,41
23	20210605	\$ 2.270.000,00	\$ 643.044,64	\$ 1.505.060,10	\$ 819,03	\$ 1.076,23	\$ 120.000,00	\$ 127.870.522,54
24	20210705	\$ 2.270.000,00	\$ 650.244,89	\$ 1.497.389,70	\$ 827,05	\$ 1.538,36	\$ 120.000,00	\$ 127.218.739,29
25	20210805	\$ 2.270.000,00	\$ 657.524,57	\$ 1.489.627,80	\$ 839,52	\$ 2.008,11	\$ 120.000,00	\$ 126.559.206,61
26	20210905	\$ 2.270.000,00	\$ 664.888,34	\$ 1.481.773,80	\$ 847,43	\$ 2.490,43	\$ 120.000,00	\$ 125.891.827,84
27	20211105	\$ 2.270.000,00	\$ -	\$ 2.027.019,34	\$ -	\$ 2.980,66	\$ 240.000,00	\$ 125.888.847,18
28	20211205	\$ 2.269.643,00	\$ 542.839,69	\$ 1.483.322,40	\$ 857,25	\$ -	\$ 242.623,66	\$ 125.346.007,49
29	20220105	\$ 2.269.643,00	\$ 549.892,22	\$ 1.475.393,10	\$ 876,37	\$ 123.481,31	\$ 120.000,00	\$ 124.672.633,96
30	20220205	\$ 1.513.096,00	\$ -	\$ 1.268.738,22	\$ -	\$ 124.357,78	\$ 120.000,00	\$ 124.548.276,18
31	20220205	\$ 756.548,00	\$ 460.091,98	\$ 296.456,02	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 124.088.184,20
32	20220305	\$ 2.269.643,00	\$ 687.748,40	\$ 1.461.894,60	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 123.400.435,80
33	20220505	\$ 2.269.643,00	\$ 120.000,00	\$ 1.909.643,00	\$ -	\$ -	\$ 240.000,00	\$ 123.280.435,80
34	20220605	\$ 2.269.643,00	\$ 927.112,75	\$ 1.222.530,25	\$ -	\$ -	\$ 120.000,00	\$ 122.353.323,05

35	20220614	\$	800.000,00	\$	128.958,95	\$	436.801,05	\$	-	\$	-	\$	234.240,00	\$	122.224.364,10
36	20220805	\$	2.269.643,00	\$	322.013,05	\$	1.821.352,87	\$	6.277,08	\$	-	\$	120.000,00	\$	121.902.351,05
CASTIGO CARTERA	20220822	\$	123.495.809,01	\$	121.902.351,05	\$	1.466.751,51	\$	6.706,45	\$	-	\$	120.000,00	\$	0,00
-		\$	199.911.483,91	\$	136.431.568,20	\$	52.284.471,18	\$	33.292,78	\$	260.178,19	\$	10.901.973,56		

RV: CONFIDENCIAL - Respuesta Defensoría del Consumidor Financiero BANCO DE OCCIDENTE.

Juanita Yesenia Albadan Ruiz <JALBADAN@bancodeoccidente.com.co>

Jue 18/05/2023 11:17 AM

Para: Maria Alexandra Bejarano Novoa <mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: Lorena Cerchar Rosado <LCerchar@bancodeoccidente.com.co>

 3 archivos adjuntos (334 KB)

Historico de pagos.pdf; HISTORICO DE PAGOS 39.pdf; RESP_FINAL_SFC (1).pdf;

Buenos días Sra Bejarano,

De acuerdo a nuestra conversación remito respuesta al buzón solicitado.

**DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
BANCO DE OCCIDENTE**

De: Lorena Cerchar Rosado

Enviado el: jueves, 18 de mayo de 2023 12:34 a. m.

Para: alexabejarano12@hotmail.com

Asunto: CONFIDENCIAL - Respuesta Defensoría del Consumidor Financiero BANCO DE OCCIDENTE.

Señora

MARIA ALEXANDRA BEJARANO

En atención a lo ordenado por el Juzgado Veintiocho Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá D.C. Sección Segunda, este Despacho procede a remitir su pronunciamiento, el cual se encuentra adjunto en "RESP_FINAL_SFC (1).pdf" junto con sus respectivos anexos.

Cordialmente,

LORENA CERCHAR ROSADO

**DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
BANCO DE OCCIDENTE**

Aviso Legal: Este mensaje (Incluyendo sus anexos) está destinado únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual está direccionado y puede contener información que no es de carácter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copiado de esta comunicación está terminantemente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos inmediatamente y elimine este mensaje. Este mensaje y sus anexos han sido revisados con software antivirus, para evitar que contenga código malicioso que pueda afectar sistemas de cómputo, sin embargo es responsabilidad del destinatario confirmar este hecho en el momento de su recepción. Gracias.

RE: DERECHO PETICIÓN BANCO DE OCCIDENTE 52087669

Maria Alexandra Bejarano Novoa <mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 29/11/2022 2:50 PM

Para:Asistente Talento Humano - Seccional Bogota

<asistalentohumbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>;KVEGA@bancodeoccidente.com.co

<KVEGA@bancodeoccidente.com.co>;demahecha@bancodeoccidente.com.co

<demahecha@bancodeoccidente.com.co>;CLopezA@bancodeoccidente.com.co

<CLopezA@bancodeoccidente.com.co>;relacionesdepagolibranza1@bancodeoccidente.com.co

<relacionesdepagolibranza1@bancodeoccidente.com.co>;JPinzonS@bancodeoccidente.com.co

<JPinzonS@bancodeoccidente.com.co>

CC:operativooccidente@aygltda.com.co <operativooccidente@aygltda.com.co>

buenas tardes, me permito reenviar lo remitido por la rama judicial a fin de que se aclare el pago de mi crédito.

feliz día,

Alexandra Bejarano

De: Asistente Talento Humano - Seccional Bogota <asistalentohumbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado: miércoles, 23 de noviembre de 2022 3:30 p. m.

Para: KVEGA@bancodeoccidente.com.co <KVEGA@bancodeoccidente.com.co>;

demahecha@bancodeoccidente.com.co <demahecha@bancodeoccidente.com.co>;

CLopezA@bancodeoccidente.com.co <CLopezA@bancodeoccidente.com.co>;

relacionesdepagolibranza1@bancodeoccidente.com.co <relacionesdepagolibranza1@bancodeoccidente.com.co>;

JPinzonS@bancodeoccidente.com.co <JPinzonS@bancodeoccidente.com.co>

Cc: Maria Alexandra Bejarano Novoa <mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Asunto: DERECHO PETICIÓN BANCO DE OCCIDENTE 52087669

Buenas tardes

Se remite en la presente reclamo efectuado por parte de la señora [Maria Alexandra Bejarano Novoa mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co) identificada con cedula 52087669 empleada de la seccional Bogotá, quien solicita se informe respecto a los descuentos hechos de su nómina a favor del Banco de Occidente pues indica que no hay pagos reportados por parte de esta seccional situación que le genera un embargo a sus cesantías, se remite la relación de los descuentos ocasionados por concepto de libranza, se remite además el mes de septiembre de 2021 en la cual no se hizo descuento, esta cuota es pagadera al banco en el mes de octubre.

Les solicito dé respuesta a lo solicitado al correo donde labora la precitada, al considerarlo de su competencia, comoquiera que la relación de descuentos se hace de forma mensual y periódicamente se informa de los descuentos realizados, no llevando control de valores o cuotas descontadas no siendo resorte de esta seccional. Al respecto me permito citar el Artículo 6° de la Ley 1527 de 2012 Por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones, en el cuerpo del presente se remite el archivo en el cual se informa del descuento para que se proceda a la aplicación de la peticionante.

Artículo 6°. Obligaciones del empleador o entidad pagadora. Todo empleador o entidad pagadora estará obligada a deducir, retener y girar de las sumas de dinero que haya de pagar a sus asalariados, contratistas, afiliados o pensionados, los valores que estos adeuden a la entidad operadora para ser depositados a órdenes de esta, previo consentimiento expreso, escrito e irrevocable del asalariado, contratista, afiliado o pensionado en los términos técnicos establecidos en el acuerdo que deberá constituirse con la entidad operadora, en virtud a la voluntad y decisión que toma el beneficiario al momento de escoger libremente su operadora de libranza y en el cual se

*establecerán las condiciones técnicas y operativas necesarias para la transferencia de los descuentos. **El empleador o entidad pagadora no podrá negarse injustificadamente a la suscripción de dicho acuerdo.***

La entidad pagadora deberá efectuar las libranzas o descuentos autorizados de la nómina, pagos u honorarios, aportes o pensión de los beneficiarios de los créditos y trasladar dichas cuotas a las entidades operadoras correspondientes, dentro de los tres días hábiles siguientes de haber efectuado el pago al asalariado, contratista, afiliado, asociado o pensionado en el mismo orden cronológico en que haya recibido la libranza o autorización de descuento directo.

Igualmente, el empleador o entidad pagadora tendrá la obligación de verificar, en todos los casos, que la entidad operadora se encuentra inscrita en el Registro Único Nacional de Entidades Operadores de Libranza.

Parágrafo 1°. Si el empleador o entidad pagadora no cumple con la obligación señalada en el presente artículo por motivos que le sean imputables, será solidariamente responsable por el pago de la obligación adquirida por el beneficiario del crédito.

Conforme lo anteriormente aquí relacionado esta dependencia debe remitir por competencia la presente petición para que se proceda a verificar los valores pagados y si es necesario se remitirán la documentación pertinente e información necesaria.

Cordial saludo

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN *

Es aquel derecho que tiene todo usuario para solicitar ante una entidad competente, por razones de interés general o interés particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta relacionada con la prestación de un servicio, para obtener pronta resolución de las mismas.

*Recuerde que para poder tramitar su solicitud debe realizar la descripción de forma puntual y clara.

* Favor no utilizar enter al redactar su texto.

Por favor expedir certificado con los pagos realizados de mi nómina al banco de occidente, lo anterior por cuánto me iniciaron un proceso ejecutivo y me embriagaron las censantia en atención a qué se ha realizado los descuentos pero no se han aportado al banco de occidente.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

DERECHO PETICIÓN BANCO DE OCCIDENTE 52087669**Asistente Talento Humano - Seccional Bogota <asistalentohumbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>**

Mié 23/11/2022 3:30 PM

Para:KVEGA@bancodeoccidente.com.co <KVEGA@bancodeoccidente.com.co>;demahecha@bancodeoccidente.com.co
<demahecha@bancodeoccidente.com.co>;CLopezA@bancodeoccidente.com.co
<CLopezA@bancodeoccidente.com.co>;relacionesdepagolibranza1@bancodeoccidente.com.co
<relacionesdepagolibranza1@bancodeoccidente.com.co>;JPinzonS@bancodeoccidente.com.co
<JPinzonS@bancodeoccidente.com.co>
CC:Maria Alexandra Bejarano Novoa <mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 2 archivos adjuntos (92 KB)

Nomina(520876699 septiembre 2021).pdf; relacion descuentos occidente 52087669.xlsx;

Buenas tardes

Se remite en la presente reclamo efectuado por parte de la señora [Maria Alexandra Bejarano Novoa mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mbejaran@cendoj.ramajudicial.gov.co) identificada con cedula 52087669 empleada de la seccional Bogotá, quien solicita se informe respecto a los descuentos hechos de su nómina a favor del Banco de Occidente pues indica que no hay pagos reportados por parte de esta seccional situación que le genera un embargo a sus cesantías, se remite la relación de los descuentos ocasionados por concepto de libranza, se remite además el mes de septiembre de 2021 en la cual no se hizo descuento, esta cuota es pagadera al banco en el mes de octubre.

Les solicito dé respuesta a lo solicitado al correo donde labora la precitada, al considerarlo de su competencia, comoquiera que la relación de descuentos se hace de forma mensual y periódicamente se informa de los descuentos realizados, no llevando control de valores o cuotas descontadas no siendo resorte de esta seccional. Al respecto me permito citar el Artículo 6° de la Ley 1527 de 2012 Por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones, en el cuerpo del presente se remite el archivo en el cual se informa del descuento para que se proceda a la aplicación de la peticionante.

Artículo 6°. Obligaciones del empleador o entidad pagadora. Todo empleador o entidad pagadora estará obligada a deducir, retener y girar de las sumas de dinero que haya de pagar a sus asalariados, contratistas, afiliados o pensionados, los valores que estos adeuden a la entidad operadora para ser depositados a órdenes de esta, previo consentimiento expreso, escrito e irrevocable del asalariado, contratista, afiliado o pensionado en los términos técnicos establecidos en el acuerdo que deberá constituirse con la entidad operadora, en virtud a la voluntad y decisión que toma el beneficiario al momento de escoger libremente su operadora de libranza y en el cual se establecerán las condiciones técnicas y operativas necesarias para la transferencia de los descuentos. El empleador o entidad pagadora no podrá negarse injustificadamente a la suscripción de dicho acuerdo.

La entidad pagadora deberá efectuar las libranzas o descuentos autorizados de la nómina, pagos u honorarios, aportes o pensión de los beneficiarios de los créditos y trasladar dichas cuotas a las entidades operadoras correspondientes, dentro de los tres días hábiles siguientes de haber efectuado el pago al asalariado, contratista, afiliado, asociado o pensionado en el mismo orden cronológico en que haya recibido la libranza o autorización de descuento directo.

Igualmente, el empleador o entidad pagadora tendrá la obligación de verificar, en todos los casos, que la entidad operadora se encuentra inscrita en el Registro Único Nacional de Entidades Operadores de Libranza.

Parágrafo 1°. Si el empleador o entidad pagadora no cumple con la obligación señalada en el presente artículo por motivos que le sean imputables, será solidariamente responsable por el pago de la obligación adquirida por el beneficiario del crédito.

Conforme lo anteriormente aquí relacionado esta dependencia debe remitir por competencia la presente petición para que se proceda a verificar los valores pagados y si es necesario se remitirán la documentación pertinente e información necesaria.

Cordial saludo

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN *

Es aquel derecho que tiene todo usuario para solicitar ante una entidad competente, por razones de interés general o interés particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta relacionada con la prestación de un servicio, para obtener pronta resolución de las mismas.

*Recuerde que para poder tramitar su solicitud debe realizar la descripción de forma puntual y clara.

* Favor no utilizar enter al redactar su texto.

Por favor expedir certificado con los pagos realizados de mi nómina al banco de occidente, lo anterior por cuánto me iniciaron un proceso ejecutivo y me embriagaron las censantia en atención a qué se ha realizado los descuentos pero no se han aportado al banco de occidente.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

Bogotá D.C.

Señor(a)

BANCO DE OCCIDENTE

bancodeoccidente.com

Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición

Respetados señores,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía número 52.087669 de Bogotá, elevo derecho de petición, con el fin de que me brinde respuesta clara, concreta y de fondo a los interrogantes que formule, luego de hacer un recuento de lo sucedido:

Como es reiterativo, tengo dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, desde el pasado mes de octubre del año 2022, me enteré que mi cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no me realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago del crédito de cartera antes mencionados.

En vista de lo anterior, procedí a cercarme a la citada casa de cobranzas donde me informaron que la mis créditos estaban castigados debido a que mi pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista den que si se me habían realizado los descuentos, lo puedo notar por los montos girados a mi cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, requerí a la RAMA JUDICIAL, para aclarar la situación, entidad que el 23 de noviembre de 2022, remitió un **correo electrónico al Banco de Occidente, con la planilla de pagos que se efectuaron por libranza a nombre mío, con el fin de que se corrigiera el error y procedieran a reconocer los pagos efectivos de los créditos.**

El 24 de noviembre de 2022, presenté petición ante el Banco de Occidente, en el sentido de que a la mayor brevedad posible se solucionara el inconveniente presentado con mis créditos y se efectúen los abonos efectivamente descontados de mi nómina, se normalicen mis obligaciones crediticias y se me libre de cualquier perjuicio o penalidad, sin obtener a la fecha respuesta; en el mismo sentido, el 26 de noviembre de 2022, presente petición ante el defensor del consumidor financiero.

Debido a la ausencia de respuesta por parte del Banco, presenté tutela, la cual fue resuelta a mi favor, no obstante ante la negativa de respuesta por parte del banco, presenté un incidente de desacato al fallo de tutela, ante lo cual la oficina del consumidor financiero del Banco de Occidente, dio respuesta en el sentido de remitir histórico de

pagos y me informa que efectivamente había un error en la liquidación de los intereses del crédito de libranza por lo que se procedía a un ajuste de \$6.958.252, pero tampoco me indica porque el castigo de pago total de la obligación, lo cual, no puedo cumplir.

Asimismo, le indicó que desde que supe de lo sucedido me he acercado varias veces a la casa de libranza, indicando mi voluntad de pago, he asistido a jornadas de normalización de cartera, en una de ellas según la asesora se contaría con asesores del banco, pero tampoco me suministraron información de los ajustes, no me ofrecen alternativas de pago, no me aclaran por qué el citado castigo.

A pesar de lo anterior, y que es evidente el abuso de la posición dominante del Banco de Occidente y que de manera arbitraria castigaron mis créditos, no aplicaron los pagos que se habían hecho, razón por la cual no había mérito para el referido castigo, acudo ante ustedes para que se resuelva este inconveniente con el Banco de Occidente, ante lo cual solicito:

Por lo anterior le solicito me informe de forma, clara, precisa y de fondo:

1. Aclarar ¿Porque a pesar de que se he realizado todos los trámites para demostrar los descuentos que me realizaron en mi nómina y solo adeudando el dos cuotas de mi crédito de vehículo fue castigada mi cartera?
2. **Presentar mi voluntad de pago, informar que sigo laborando para la rama judicial, que mis condiciones no han cambiado y por tanto solicito que me permitan continuar con los pagos de los créditos con las condiciones iniciales pactadas en los mismos, como lo he venido solicitando desde la inicial petición.**

Es importante manifestar que me ofrecen como alternativa el PAGO TOTAL DE LA OBLIGACIÓN y/o buscar la alternativa de compra de cartera con una COOPERATIVA, soluciones que en este momento no puedo aceptar toda vez que no tengo el dinero total para sufragar las obligaciones, por eso acudí al banco para tomar créditos, y la opción de compra de cartera es inviable debido a que por la situación del Banco de Occidente, tengo reportes negativos y cerrado el sector bancario para mí.

3. Se me allegue copia del cobro prejudicial que realizó el Banco de Occidente o en su defecto por la casa de cobranzas, indicándome respecto de las cuotas de crédito adeudadas en razón a la libranza y/o de vehículo.

Atentamente,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA
C.C 52.087669 de Bogotá



NOMBRE	BEJARANO NOVOA MARIA ALEXANDRA
CÉDULA	*****7669
CRÉDITO	*****9039
VALOR DESEMBOLSO	\$ 120,000,000.00
FECHA DESEMBOLSO	8/10/2018
CAPITALIZACION DE INTERESES	2,618,000.00

PLAN DE PAGOS - HISTORICO

PAGO	FECHA FACTURACIÓN	FECHA PAGO	VALOR PAGADO	ABONO CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	INTERESES MORA	MENORES VALORES PAGADOS	CARGOS FIJOS	SALDO CAPITAL
0									\$ 122,618,000.00
1	2019-01-03	2019-01-03	\$ 2,269,644.00	690,490.80	1,459,153.20	0	0	120,000.00	\$ 121,927,509.20
2	2019-02-03	2019-02-03	\$ 2,269,644.00	698,707.80	1,450,936.20	0	0	120,000.00	\$ 121,228,801.40
3	2019-03-03	2019-03-03	\$ 2,269,644.00	707,022.30	1,442,621.70	0	0	120,000.00	\$ 120,521,779.10
4	2019-03-03	2019-04-03	\$ 441,792.00	0	201,792.00	0	0	240,000.00	\$ 120,521,779.10
PRORROGA									
capitalización	2019-05-03	2019-05-03	\$ 838,773.40	0.00	838,773.40	0	0	0	\$ 121,360,552.50
5	2019-05-03	2019-06-07	\$ 2,040,595.00	0	1,800,595.00	0	0	240,000.00	\$ 121,360,552.50
PRORROGA									
PRORROGA									
PRORROGA									
PRORROGA									
capitalización	2019-11-03	2019-11-03	\$ 7,142,750.00	0.00	7,115,494.00	0	27256	0	\$ 128,476,046.50
6	2019-12-03	2019-12-30	\$ 4,579,000.00	620,779.00	3,078,506.90	11,667.13	0	868,046.97	\$ 127,855,267.50
PRORROGA									
PRORROGA									
capitalización	2020-03-03	2020-03-03	\$ 2,654,787.10	0.00	2,654,787.10	0	0	0	\$ 130,510,054.60
7	2020-04-03	2020-04-03	\$ 2,270,000.00	0	1,909,643.00	0	0	360,357.00	\$ 130,510,054.60
8	2020-04-03	2020-04-03	\$ 2,270,000.00	598,079.47	1,553,068.50	0	0	118,852.03	\$ 129,911,975.13
Alivio	2020-05-03	2020-05-03	\$ 1,665,951.30	0	1,545,951.30	0	0	120,000.00	\$ 129,911,975.13
Alivio	2020-06-03	2020-06-03	\$ 1,665,951.30	0	1,545,951.30	0	0	120,000.00	\$ 129,911,975.13
9	2020-07-03	2020-07-03	\$ 2,270,000.00	0	1,545,951.30	0	0	724,048.70	\$ 129,911,975.13
10	2020-09-03	2020-08-05	\$ 2,270,000.00	1,442,887.88	103,063.42	0	0	724,048.70	\$ 128,469,087.25
11	2020-10-03	2020-09-05	\$ 2,270,000.00	356.96	1,528,781.10	0	0	740,861.94	\$ 128,468,730.29
12	2020-10-03	2020-10-03	\$ 2,270,000.00	0	0	0	0	2,270,000.00	\$ 128,468,730.29
capitalización	2020-10-03	2020-10-03	\$ 1,426,858.44	0.00	1,426,858.44	0	0	0	\$ 129,895,588.73
13	2020-11-03	2020-11-05	\$ 2,270,000.00	0	1,545,756.30	0	0	724,243.70	\$ 129,895,588.73
14	2020-12-03	2020-12-05	\$ 2,270,000.00	308,879.00	1,545,756.30	397.39	0	414,967.31	\$ 129,586,709.73
15	2021-01-03	2021-01-05	\$ 2,270,000.00	607,459.73	1,542,080.70	776.02	0	119,683.55	\$ 128,979,250.00
16	2021-02-03	2021-02-05	\$ 2,270,000.00	614,252.82	1,534,850.70	794.21	0	120,102.27	\$ 128,364,894.91
17	2021-03-03	2021-03-05	\$ 2,270,000.00	621,127.47	1,527,534.90	798.45	0	120,539.18	\$ 127,743,228.26
18	2021-04-03	2021-04-03	\$ 2,270,000.00	628,887.67	1,520,131.80	0	0	120,980.53	\$ 127,113,360.06
19	2021-05-03	2021-05-05	\$ 2,270,000.00	635,926.77	1,512,640.50	809.4	0	120,623.33	\$ 126,476,809.96
20	2021-06-03	2021-06-05	\$ 2,270,000.00	643,044.64	1,505,060.10	819.03	0	121,076.23	\$ 125,832,689.09
21	2021-07-03	2021-07-05	\$ 2,270,000.00	650,244.89	1,497,389.70	827.05	0	121,538.36	\$ 125,180,905.84
22	2021-08-03	2021-08-05	\$ 2,270,000.00	657,524.57	1,489,627.80	839.52	0	122,008.11	\$ 124,521,373.16
23	2021-09-03	2021-09-05	\$ 2,270,000.00	664,888.34	1,481,773.80	847.43	0	122,490.43	\$ 123,853,994.39
PRORROGA									
capitalización	2021-11-03	2021-11-03	\$ 798,008.80	0.00	798,008.80	0	0	0	\$ 124,649,022.53
24	2021-11-03	2021-11-05	\$ 2,270,000.00	0	2,027,019.34	0	0	242,980.66	\$ 124,649,022.53

25	2021-12-03	2021-12-05	\$ 2,392,266,66	542,839,69	1,483,322,40	857,25	122623,66	242,623,66	\$ 124,106,182,84
26	2022-01-03	2022-01-05	\$ 2,393,124,31	549,892,22	1,475,393,10	876,37	123481,31	243,481,31	\$ 123,432,809,31
27	2022-02-10	2022-02-05	\$ 1,638,589,66	0	1,268,738,22	0	125493,66	244,357,78	\$ 123,308,451,53
28	2022-02-10	2022-02-05	\$ 756,548,00	460,091,98	296,456,02	0	0	0	\$ 122,848,359,55
29	2022-03-10	2022-03-05	\$ 2,269,643,00	687,748,40	1,461,894,60	0	0	120,000,00	\$ 122,160,611,15
PRORROGA									
30	2022-05-10	2022-05-05	\$ 2,269,643,00	120,000,00	1,909,643,00	0	0	240,000,00	\$ 122,040,611,15
capitalización	2022-06-10	2022-05-10	\$ 1,239,824,65	0,00	1,239,824,65	0	0	0	\$ 123,280,435,80
31	2022-06-10	2022-06-05	\$ 2,269,643,00	927,112,75	1,222,530,25	0	0	120,000,00	\$ 122,353,323,05
32	2022-07-10	2022-06-14	\$ 800,000,00	128,958,95	436,801,05	0	0	234,240,00	\$ 122,224,364,10
33	2022-07-10	2022-08-05	\$ 2,269,643,00	322,013,05	1,821,352,87	6,277,08	0	120,000,00	\$ 121,902,351,05
castigo	2022-09-10	2022-08-22	\$ 123,495,809,01	121,902,351,05	1,466,751,51	6,706,45	0	120,000,00	\$ -
TOTALES			212,718,133,63	136,431,568,20	64,812,266,27	33,292,78	398,854,63	11,042,151,75	\$ -

TOTAL PAGO CAPITAL	\$ 136,431,568,20
TOTAL PAGO INT CORRIENT	\$ 64,812,266,27
TOTAL INTERESES MORA	\$ 33,292,78
TOTAL MENOR VR PAGADO	\$ 398,854,63
TOTAL PAGO CARGOS FIJOS	\$ 11,042,151,75
TOTAL PAGO A LA OBLIGACIÓN	\$ 212,718,133,63

NOMBRE DEL CLIENTE
CRÉDITO
VALOR DESEMBOLSO

BEJARANO NOVOA MARIA ALEXANDRA
*****9451
\$ 42,920,598,03



HISTÓRICO DE PAGOS

PAGO	FECHA PAGO	VALOR PAGADO	ABONO CAPITAL	INTERESES CORRIENTES	INTERESES DE MORA	MENORES VALORES PAGADOS	GASTOS/CARGOS FIJOS	SALDO CAPITAL
1	01/10/2021	\$ 850,000,00	\$239,092,06	\$410,652,55	\$15,706,39	\$0,00	\$184,549,00	\$42,681,505,97
2	10/12/2021	\$ 1,125,000,00	\$264,692,12	\$569,444,77	\$54,015,56	\$12,096,55	\$224,751,00	\$42,404,717,30
5	30/03/2022	\$ 1,100,000,00	\$589,692,16	\$100,174,26	\$41,035,58	\$0,00	\$369,098,00	\$41,506,969,69
6	27/05/2022	\$ 2,000,000,00	\$506,154,63	\$899,929,58	\$88,405,78	\$0,00	\$505,510,01	\$41,000,815,06
7	13/07/2022	\$ 800,000,00	\$259,439,89	\$434,171,71	\$43,854,41	\$0,00	\$62,533,99	\$40,741,375,17
8	04/08/2022	\$ 800,000,00	\$5,038,61	\$234,357,13	\$58,567,26	\$0,00	\$502,037,00	\$40,736,336,56
9	17/08/2022	\$ 384,904,01	\$121,354,04	\$258,722,28	\$4,827,69	\$0,00	\$0,00	\$40,614,982,52
-		\$ 7,059,904,01	\$ 1,985,463,51	\$ 2,907,452,28	\$ 306,412,67	\$ 12,096,55	\$ 1,848,479,00	

Solicitando Respuesta al Banco por adjuntar la rama judicial los descuentos al crédito de libranza

DERECHO PETICIÓN BANCO DE OCCIDENTE 52087669

2 archivos adjuntos

M

Maria Alexandra Bejarano Novoa

(Sin texto de mensaje)

Mar 17/01/2023 10:08 AM

M

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Por favor dar respuesta a mi petición.

Jue 15/12/2022 12:33 PM

M

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Les solicito dé respuesta a lo solicitado al correo donde labora la precitada, al considerari...

Vie 9/12/2022 1:04 PM

M

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Para: yepar139@gmail.com

Lun 5/12/2022 1:08 PM

Nomina(520876699 septiembre...

69 KB

relacion descuentos occidente ...

23 KB

2 archivos adjuntos (92 KB)

Guardar todo en OneDrive - Consejo Superior de la Judicatura

Descargar todo

Petición 7/7/2023 – sin respuesta a fecha

Derecho Peticion Banco Occidente.pdf

Descargar

Imprimir

Guardar en OneDrive

DERECHO DE PETICION

Mensaje enviado con importancia Alta.

M

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Para: imunoz@bancodeoccidente.com.co; r elacionesdepagolibranza1@bancodeoccide nte.com.co; JPinzonS@bancodeoccidente.c om.co; KVEGA@bancodeoccidente.com.co CC: defensoriaciente@bancodeoccidente.cr

Vie 7/07/2023 1:00 PM

Derecho Peticion Banco Occide...

109 KB

Responder

Responder a todos

Reenviar

Bogotá D.C.

Señor(a)
BANCO DE OCCIDENTE
bancodeoccidente.com
Bogotá D.C.

Asunto: *Derecho de Petición*

Respetados señores,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía número 52.087669 de Bogotá, elevo derecho de petición, con el fin de que me brinde respuesta clara, concreta y de fondo a los interrogantes que formulare, luego de hacer un recuento de lo sucedido:

Como es reiterativo, tengo dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, desde el pasado mes de octubre del año 2022, me enteré que mi cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no me realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago del crédito de cartera antes mencionados.

En vista de los anterior, procedí a cercarme a la citada casa de cobranzas donde me informaron que la mis créditos estaban castigados debido a que mi pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista den que si se me habían realizado los descuentos, lo puedo notar por los montos girados a mi cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, recurro a la RAMA JUDICIAL para aclarar la situación, entidad que al 23 de noviembre de

Petición 12/7/2023 sin respuesta

peticion Banco Occidente consumidor fi...

Descargar

Imprimir

Guardar en OneDrive

Ocultar correo electrónico

DERECHO DE PETICION

Mensaje enviado con importancia Alta.

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Para: defensoriaciente@bancooccident

Mié 12/07/2023 4:58 PM

13679544.pdf

173 KB

peticion Banco Occidente cons...

363 KB

2 archivos adjuntos (536 KB)

Guardar todo en OneDrive - Consejo Superior de la Judicatura

Descargar todo

Responder

Reenviar

Bogotá D.C.

Señor(a)
OFICINA DE DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO
BANCO DE OCCIDENTE
defensoriaciente@bancooccidente.com.co
Bogotá D.C.

Asunto: *Derecho de Petición*

Respetados señores,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía número 52.087669 de Bogotá, elevo derecho de petición, con el fin de que me brinde respuesta clara, concreta y de fondo a los interrogantes que formulare, luego de hacer un recuento de lo sucedido:

Como es reiterativo, tengo dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, desde el pasado mes de octubre del año 2022, me enteré que mi cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no me realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago de los créditos antes mencionados.

En vista de los anterior, procedí a cercarme a la citada casa de cobranzas donde me informaron que la mis créditos estaban castigados debido a que mi pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista den que si se me habían realizado los descuentos, lo puedo notar por los montos girados a mi cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, requerí a la RAMA JUDICIAL, para aclarar la situación, entidad que el 23 de noviembre de 2022, remitió un correo electrónico al Banco de Occidente, **con la planilla de pagos que**

Conversación casa de cobranza

AG

+57 320 2590152

🔍

⋮

Cómo vas 6:24 p. m. ✓✓

Oye es que el chico que me enviaste 6:24 p. m. ✓✓

Dice que por favor me envíes el total del crédito 6:25 p. m. ✓✓

Para el hacer el cálculo 6:25 p. m. ✓✓

13/7/2023

Buenos días señora maría, claro que si, en el transcurso de la mañana le envió la liquidación. gracias por su compromiso 7:09 a. m.

Señora María, en el momento en el que tenga tiempo me avisa y yo la llamo, le explico los valores en 5 minutos, ¿vale? 8:35 a. m.

Por favor me los envías por aca 8:35 a. m. ✓✓

Señora maria, el máximo posible y de acuerdo con su caso y la negociación que se le brindo aquí en la oficina es de \$87.035.306 8:38 a. m.

No ella me había dicho que era menos 8:38 a. m. ✓✓

Con el ajuste de los 6 millones que ordeno el banco 8:38 a. m. ✓✓

El banco ya le aplico el ajuste? 8:39 a. m.

Si 8:39 a. m. ✓✓

Eso me dijo en una carta 8:39 a. m. ✓✓

Vamos a solicitar una actualización para trabajar sobre los valores con ajuste y le genero una nueva liquidación señora maria 8:39 a. m.

Vamos a solicitar una actualización para trabajar sobre los valores con ajuste y le genero una nueva liquidación señora maria

8:39 a. m.

Si gracias

8:40 a. m.

Hola

4:01 p. m.

Oye no me has enviado

4:01 p. m.

La liquidación

4:01 p. m.

Hola

5:34 p. m.

Buenas tardes

5:34 p. m.

Oye necesito esa liquidación

5:35 p. m.

14/7/2023

Buenos días señora María, estamos esperando la actualización del banco para hacer los ajustes, en el sistema aun no lo refleja, estamos esperando la actualización para generar la liquidación con los nuevos valores, en el caso en que no estén actualizados, trabajamos con los mismos valores.

7:17 a. m.

Pues me imagino que si me envía una carta el banco es porque lo va a hacer

7:22 a. m.

Entonces te recomiendo

7:23 a. m.

Apenas lo tengo

7:23 a. m.

Eres muy amable

7:23 a. m.

31/7/2023

Hola buenos días

7:51 a. m.

Oye al fin no me has dicho nada del crédito

7:51 a. m.

Del valor fina

7:51 a. m.

Buenos días señora Maria Alexandra, en el momento en que este disponible le llamo para aclararle toda la informacion.

8:37 a. m.

Escribame por acá por favor

8:38 a. m.

La requiero para enviarla al señor de la compra de cartera

8:39 a. m.

Señora María, los abogados de AYG tuvieron audiencia con la Superfinanciera y en esa audiencia se pidió el pago del capital y fue lo que quedo pactado en la audiencia.

Debido a que por este medio me es imposible brindarle los valores, le enviare al

Solicitando Respuesta al Banco por adjuntar la rama judicial los descuentos al crédito de libranza

DERECHO PETICIÓN BANCO DE OCCIDENTE 52087669

2 archivos adjuntos

Maria Alexandra Bejarano Novoa

(Sin texto de mensaje)

Mar 17/01/2023 10:08 AM

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Por favor dar respuesta a mi petición.

Jue 15/12/2022 12:33 PM

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Les solicito dé respuesta a lo solicitado al correo donde labora la precitada, al considerari...

Vie 9/12/2022 1:04 PM

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Para: yepar139@gmail.com

Lun 5/12/2022 1:08 PM

Nomina(520876699 septiembre...

69 KB

relacion descuentos occidente ...

23 KB

2 archivos adjuntos (92 KB)

Guardar todo en OneDrive - Consejo Superior de la Judicatura

Descargar todo

Petición 7/7/2023 – sin respuesta a fecha

Derecho Peticion Banco Occidente.pdf

Descargar

Imprimir

Guardar en OneDrive

DERECHO DE PETICION

Mensaje enviado con importancia Alta.

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Para: imunoz@bancodeoccidente.com.co; r elacionesdepagolibranza1@bancodeoccide nte.com.co; JPinzonS@bancodeoccidente.c om.co; KVEGA@bancodeoccidente.com.co CC: defensoriaciente@bancodeoccidente.cr

Derecho Peticion Banco Occide...

109 KB

Responder

Responder a todos

Reenviar

Bogotá D.C.

Señor(a)

BANCO DE OCCIDENTE

bancodeoccidente.com

Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición

Respetados señores,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía número 52.087669 de Bogotá, elevo derecho de petición, con el fin de que me brinde respuesta clara, concreta y de fondo a los interrogantes que formulare, luego de hacer un recuento de lo sucedido:

Como es reiterativo, tengo dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, desde el pasado mes de octubre del año 2022, me enteré que mi cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no me realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago del crédito de cartera antes mencionados.

En vista de los anterior, procedí a cercarme a la citada casa de cobranzas donde me informaron que la mis créditos estaban castigados debido a que mi pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista den que si se me habían realizado los descuentos, lo puedo notar por los montos girados a mi cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, requirí a la RAMA JUDICIAL para aclarar la situación, entidad que al 23 de noviembre de

Petición 12/7/2023 sin respuesta

peticion Banco Occidente consumidor fi...

Descargar

Imprimir

Guardar en OneDrive

Ocultar correo electrónico

DERECHO DE PETICION

Mensaje enviado con importancia Alta.

Maria Alexandra Bejarano Novoa

Para: defensoriaciente@bancooccident

Mié 12/07/2023 4:58 PM

13679544.pdf

173 KB

peticion Banco Occidente cons...

363 KB

2 archivos adjuntos (536 KB)

Guardar todo en OneDrive - Consejo Superior de la Judicatura

Descargar todo

Responder

Reenviar

Bogotá D.C.

Señor(a)
**OFICINA DE DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO
BANCO DE OCCIDENTE**
defensoriaciente@bancooccidente.com.co
Bogotá D.C.

Asunto: *Derecho de Petición*

Respetados señores,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía número 52.087669 de Bogotá, elevo derecho de petición, con el fin de que me brinde respuesta clara, concreta y de fondo a los interrogantes que formulare, luego de hacer un recuento de lo sucedido:

Como es reiterativo, tengo dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, desde el pasado mes de octubre del año 2022, me enteré que mi cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no me realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago de los créditos antes mencionados.

En vista de los anterior, procedí a cercarme a la citada casa de cobranzas donde me informaron que la mis créditos estaban castigados debido a que mi pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista den que si se me habían realizado los descuentos, lo puedo notar por los montos girados a mi cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, requerí a la RAMA JUDICIAL, para aclarar la situación, entidad que el 23 de noviembre de 2022, remitió un correo electrónico al Banco de Occidente, **con la planilla de pagos que**

Conversación casa de cobranza

AG

+57 320 2590152

Buscar

Menú

Cómo vas 6:24 p. m. ✓✓

Oye es que el chico que me enviaste 6:24 p. m. ✓✓

Dice que por favor me envíes el total del crédito 6:25 p. m. ✓✓

Para el hacer el cálculo 6:25 p. m. ✓✓

13/7/2023

Buenos días señora maría, claro que si, en el transcurso de la mañana le envió la liquidación. gracias por su compromiso 7:09 a. m.

Señora María, en el momento en el que tenga tiempo me avisa y yo la llamo, le explico los valores en 5 minutos, ¿vale? 8:35 a. m.

Por favor me los envías por aca 8:35 a. m. ✓✓

Señora maria, el máximo posible y de acuerdo con su caso y la negociación que se le brindo aquí en la oficina es de \$87.035.306 8:38 a. m.

No ella me había dicho que era menos 8:38 a. m. ✓✓

Con el ajuste de los 6 millones que ordeno el banco 8:38 a. m. ✓✓

El banco ya le aplico el ajuste? 8:39 a. m.

Si 8:39 a. m. ✓✓

Eso me dijo en una carta 8:39 a. m. ✓✓

Vamos a solicitar una actualización para trabajar sobre los valores con ajuste y le genero una nueva liquidación señora maria 8:39 a. m.

Vamos a solicitar una actualización para trabajar sobre los valores con ajuste y le genero una nueva liquidación señora maria

8:39 a. m.

Si gracias

8:40 a. m.

Hola

4:01 p. m.

Oye no me has enviado

4:01 p. m.

La liquidación

4:01 p. m.

Hola

5:34 p. m.

Buenas tardes

5:34 p. m.

Oye necesito esa liquidación

5:35 p. m.

14/7/2023

Buenos días señora María, estamos esperando la actualización del banco para hacer los ajustes, en el sistema aun no lo refleja, estamos esperando la actualización para generar la liquidación con los nuevos valores, en el caso en que no estén actualizados, trabajamos con los mismos valores.

7:17 a. m.

Pues me imagino que si me envía una carta el banco es porque lo va a hacer

7:22 a. m.

Entonces te recomiendo

7:23 a. m.

Apenas lo tengo

7:23 a. m.

Eres muy amable

7:23 a. m.

31/7/2023

Hola buenos días

7:51 a. m.

Oye al fin no me has dicho nada del crédito

7:51 a. m.

Del valor fina

7:51 a. m.

Buenos días señora Maria Alexandra, en el momento en que este disponible le llamo para aclararle toda la informacion.

8:37 a. m.

Escribame por acá por favor

8:38 a. m.

La requiero para enviarla al señor de la compra de cartera

8:39 a. m.

Señora María, los abogados de AYG tuvieron audiencia con la Superfinanciera y en esa audiencia se pidió el pago del capital y fue lo que quedo pactado en la audiencia.

Debido a que por este medio me es imposible brindarle los valores, le enviare al

SECCIONAL BOGOTA
800165862-2

NÓMINA

USUARIO :	hvergelm	FECHA GENERACIÓN :	23 de Noviembre de 2022
Liquidación:	2021091G2	Régimen Salarial:	todos
Centro de Costo:	RAMA JUDICIAL	Procedencia:	Todas
Unidad Ejecutora:	Todos	Cargo Tipo:	Todos
Vinculación Inicial:	520876699	Vinculación Final:	520876699

Periodo de pago: Desde 01 de Septiembre de 2021 hasta 30 de Septiembre de 2021
 CargoTipo: Empleados
 Sucursal: SECCIONAL BOGOTA
 Centro de Costo: JUZGADO 030 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO BOGOTA-CUNDINAMARCA
 Régimen Salarial: ACOGIDOS PLANTA PERMANENTE
 Unidad Ejecutora: Todos

Codigo: 52087669 Nombre: BEJARANO NOVOA MARIA ALEXANDRA
 Fecha Ingreso: 01-Septiembre-2021 Fecha Retiro: 28-Febrero-2022
 Cargo: OFICIAL MAYOR CIRCUITO Grado 00
 Provisionalidad:
 Sueldo: 3,138,974
 Clase de Nombramiento: Provisionalidad

Concepto	Cuotas	Unidades	Ingresos	Egresos	Neto
1050 SUELDO BÁSICO		30	3,138,974		
1173 PAGO BONIFICACIÓN JUDICIAL		30	2,274,761		
2205 APOORTE SERVIDOR SALUD NORMAL		30		216,549	
2210 APOORTE SERVIDOR PENSIÓN NORMAL		30		216,549	
2215 SOLIDARIDAD APOORTE SERVIDOR		30		27,100	
2220 SUBSISTENCIA APOORTE SERVIDOR		30		27,100	
2300 RETENCIÓN EN LA FUENTE POR SALARIOS		30		185,000	
Totales:			5,413,735	672,298	4,741,437

DIASL:30 Salud:Compensar Pension:Colpensiones CajaCF:Subsidio Familiar Colsubsidio Cesantias:Fondo Nacional De Ahorro BANCO:Banco Bilbao Vizcaya BBVA Colombia S.A. 0601000200002405

Total Centro Costo:

JUZGADO 030 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO BOGOTA-CUNDINAMARCA

Servidor	Ingresos	Egresos	Neto
1	5,413,735	672,298	4,741,437
TOTAL GENERAL			
1	5,413,735	672,298	4,741,437

Bogotá D.C.

Señor(a)

OFICINA DE DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO

BANCO DE OCCIDENTE

defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición

Respetados señores,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía número 52.087669 de Bogotá, elevo derecho de petición, con el fin de que me brinde respuesta clara, concreta y de fondo a los interrogantes que formule, luego de hacer un recuento de lo sucedido:

Como es reiterativo, tengo dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, desde el pasado mes de octubre del año 2022, me enteré que mi cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no me realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago de los créditos antes mencionados.

En vista de lo anterior, procedí a cercarme a la citada casa de cobranzas donde me informaron que la mis créditos estaban castigados debido a que mi pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista de que si se me habían realizado los descuentos, lo puedo notar por los montos girados a mi cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, requerí a la RAMA JUDICIAL, para aclarar la situación, entidad que el 23 de noviembre de 2022, remitió un correo electrónico al Banco de Occidente, **con la planilla de pagos que se efectuaron por libranza a nombre mío, con el fin de que se corrigiera el error y procedieran a reconocer los pagos efectivos de los créditos.**

El 24 de noviembre de 2022, presenté petición ante el Banco de Occidente, en el sentido de que a la mayor brevedad posible se solucionara el inconveniente presentado con mis créditos y se efectúen los abonos efectivamente descontados de mi nómina, se normalicen mis obligaciones crediticias y se me libre de cualquier perjuicio o penalidad, sin obtener a la fecha respuesta; en el mismo sentido, el 26 de noviembre de 2022, presente petición ante el defensor del consumidor financiero.

Debido a la ausencia de respuesta por parte del Banco, presenté tutela, la cual fue resuelta a mi favor, no obstante ante la negativa de respuesta por parte del banco, presenté un incidente de desacato al fallo de tutela, ante lo cual la oficina del consumidor

financiero del Banco de Occidente, dio respuesta en el sentido de remitir histórico de pagos y me informa que efectivamente había un error en la liquidación de los intereses del crédito de libranza por lo que se procedía a un ajuste de \$6.958.252, pero tampoco me indica porque el castigo de pago total de la obligación, lo cual, no puedo cumplir.

Asimismo, le indicó que desde que supe de lo sucedido me he acercado varias veces a la casa de libranza, indicando mi voluntad de pago, he asistido a jornadas de normalización de cartera, en una de ellas según la asesora se contaría con asesores del banco, pero tampoco me suministraron información de los ajustes, no me ofrecen alternativas de pago, no me aclaran por qué el citado castigo.

A pesar de lo anterior, y que es evidente el abuso de la posición dominante del Banco de Occidente y que de manera arbitraria castigaron mis créditos, no aplicaron los pagos que se habían hecho, razón por la cual no había mérito para el referido castigo, acudo ante ustedes para que se resuelva este inconveniente con el Banco de Occidente, ante lo cual solicito:

Por lo anterior le solicito me informe de forma, clara, precisa y de fondo:

1. aclarar ¿Porque a pesar de que se he realizado todos los trámites para demostrar los descuentos que me realizaron en mi nómina y solo adeudando el dos cuotas de mi crédito de vehículo fue castigada mi cartera?
2. presentar mi voluntad de pago, informar que sigo laborando para la rama judicial, que mis condiciones no han cambiado y por tanto solicito que me permitan continuar con los pagos de los créditos con las condiciones iniciales pactadas en los mismos.

Es importante manifestar que me ofrecen como alternativa el PAGO TOTAL DE LA OBLIGACIÓN y/o buscar la alternativa de compra de cartera con una COOPERATIVA, soluciones que en este momento no puedo aceptar toda vez que no tengo el dinero total para sufragar las obligaciones, por eso acudí al banco para tomar créditos, y la opción de compra de cartera es inviable debido a que por la situación del Banco de Occidente, tengo reportes negativos y cerrado el sector bancario para mí.

3. Se me allegue copia del cobro prejudicial que realizó el Banco de Occidente o en su defecto por la casa de cobranzas, indicándome respecto de las cuotas de crédito adeudadas en razón a la libranza y/o de vehículo.
4. Invocar la intermediación de la Oficina del Consumidor Financiero del Banco de Occidente para que, intervenga y se logre un acuerdo entre las partes que permitan lograr la normalización de los créditos como se propone en el punto 2, toda vez que en dicho acuerdo gana el banco al recuperar la cartera y puedo continuar con el pago de mis créditos, toda vez que como se ha manifestado, no omití el pago de mis obligaciones y he actuado con diligencia insistiendo en llegar a un acuerdo que sirva a ambas partes.

Atentamente,

ALEXANDRA BEJARANO NOVOA
C.C 52.087669 de Bogotá



¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
Por favor diligencia nuestra rápida encuesta de satisfacción.

[Haz clic aquí](#)



Bogotá D.C., 17 de mayo de 2023

Señora

MARIA ALEXANDRA BEJARANO

Ciudad

Ref.

Peticionaria: MARIA ALEXANDRA BEJARANO

Entidad: Banco de Occidente

Estimada Señora,

Esta Defensoría del Consumidor Financiero atención al fallo de tutela proferido el día 3 de febrero de 2023, proferido por el Juzgado veintiocho administrativo del Circuito Judicial de Bogotá D.C., Sección Segunda, dentro del Expediente No. 11001-33-35-028-2023-00016-00, así como al oficio número Oficio No. J28-2023-0162 proferido por el mismo despacho el día 11 de mayo de 2023, se permite emitir su pronunciamiento respecto a la reclamación interpuesta por Usted ante el Banco de Occidente el día 3 de Octubre de 2022.

I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PETICIÓN

La Sra. Bejarano manifiesta su inconformidad respecto a la no acreditación de la totalidad de los descuentos efectuados a su nómina en virtud del crédito de libranza



No. ****9039, hecho que ocasionó de manera injustificada el castigo de su obligación y el cobro mediante proceso judicial de tal producto financiero.

II. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD

Banco de Occidente, posterior a la realización de las validaciones remitió a este Despacho la siguiente información:

1. Le otorgó la Entidad a la Señora Bejarano, el crédito de vehículo No. ****9451 el día 29/07/2021; Así como, el crédito de libranza No. ****9039 el día 08/10/2018, los cuales se encuentran castigados.
2. Objeto de la petición de la Cliente, precisó la Entidad que, por la altura moratoria presentada en el crédito de vehículo No. ****9451 se generó castigo contable el pasado 19 de agosto de 2022, ocasionando el castigo del crédito de libranza No. ****9039 el día 22 agosto de 2022.
3. Lo anterior, se realizó de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera No. 100 emitida por la Superintendencia Financiera, la cual establece que, las entidades vigiladas al efectuar la calificación de cartera deben llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos del deudor, por lo que, para el presente caso, al conceptuar contablemente negativas las carteras mencionadas, el Banco procedió a llevar a la misma categoría el crédito de libranza No. ****9039, teniendo en cuenta que la calificación es por cliente y no por producto. Dicho lo anterior, el cliente fue conceptualizado negativamente, castigándose el pasado 22 de agosto.
4. Adicionalmente, el Banco informó que los pagos soportados en la relación de pagos adjuntos en su comunicado se encuentran correctamente aplicados en la obligación, como podrá evidenciar en el histórico de pagos adjunto a esta comunicación.
5. No obstante lo anterior, una vez realizada las respectivas verificaciones se detectó una inconsistencia en la liquidación de intereses relacionada con el

crédito de libranza No. ****9039, por lo cual se procederá a reintegrar la suma de \$6.958.252 al saldo de tal producto financiero.

6. De igual forma, se aclaró por parte de la Entidad que en la facturación de mayo y junio de 2020 se aplicó una prórroga por el no pago de las mismas, lo cual corresponde al aplazamiento de las dos (02) cuotas de la obligación incluyendo capital, intereses corrientes y seguros. El cobro del capital se aplazó y se trasladó al final del crédito. El cobro de los intereses corrientes y seguros de las cuotas aplazadas se hacen exigibles al retomar los pagos luego de la prórroga mencionada.
7. Por lo anterior, el Banco le solicita de manera respetuosa remitir los desprendibles de nómina, de los meses de abril y mayo de 2020, así como los soportes de pago que no evidencie en el histórico de pagos, con el fin de proceder con las respectivas validaciones internas para la ubicación de los recursos.
8. Finalmente, se informa por parte de la Entidad que, con ocasión a la mora presentada en el crédito de vehículo No. ****9451 se inició un proceso ejecutivo el cual fue asignado al Juzgado 19 del Circuito civil de Bogotá, el cual a la fecha se encuentra activo.

III. CONSIDERACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Una vez analizadas la información suministrada por ambas partes y a su vez la documentación allegada por las mismas, la Defensoría del Consumidor Financiero evidencia que de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera No. 100 emitida por la Superintendencia Financiera, las entidades vigiladas, el Banco de Occidente procedió de conformidad con las normas vigentes en la materia cuando elevó a la categoría de mayor riesgo el crédito de libranza No. ****9039 el día 22 de agosto de 2022, debido al castigo del crédito de vehículo No. ****9451 el 19 de agosto de 2022.



Por otro lado, la Entidad acreditó que los pagos soportados en la petición de la Cliente se encuentran aplicados de manera correcta al crédito de libranza No. ****9039 y que a esta obligación se le aplicó prórroga de las facturaciones correspondientes a los meses de mayo y junio de 2020 con ocasión al no pago de las mismas. se aclaró que con ocasión a la altura moratoria presentada en el crédito de vehículo No. ****9451 se inició un proceso ejecutivo el cual fue asignado al Juzgado 19 del Circuito civil de Bogotá, el cual a la fecha se encuentra activo, hechos frente a los cuales este despacho no tiene objeción alguna.

Así mismo, es oportuno recordar que adicional a las normas consagradas en la Circular Básica Contable y Financiera, a lo establecido en los convenios de carácter contractual, los lineamientos de carácter legal aplicables y de acuerdo al pagaré suscrito por el cliente para todas las obligaciones que sostiene con el Banco, el acreedor puede hacer uso de la figura jurídica de la Cláusula Aceleratoria contenida en el artículo 69 de la ley 45 de 1990 y exigir el pago de la totalidad de la obligación cuando el cliente presente mora en el pago del capital o intereses de cualquiera de las obligaciones que tenga con la Entidad. Como consecuencia de lo anterior, la obligación quedará sometida a la discrecionalidad del acreedor si exige un cobro por el total de la misma y demás cargos que de la misma se hayan derivado, o si, por el contrario, accede a la condonación de parte o el total de éstos a favor del moroso.

Aunado a lo anterior, es menester informar que el Banco aplicó una medida de apoyo al cliente en atención a su solicitud, sin que tal hecho haya generado por si solo perjuicio económico al cliente ni cobros adicionales por concepto de capital. No obstante, en razón a la inconsistencia operativa descrita en el numeral 5 del acápite de información del Banco del presente documento, no es necesario hace un llamado de atención, con el fin de que se tomen las medidas del caso que garanticen que este tipo de inconsistencias operativas no se vuelvan a presentar, ya que las mismas pueden afectar los derechos de los consumidores financieros.

Finalmente, este Despacho muy respetuosamente le recomienda a la Cliente contrastar el histórico de pagos remitido por el Banco y, en caso de evidenciar algún pago que no se encuentre aplicado en tal histórico remitir a este Despacho los soportes correspondientes, para solicitar al Banco las aclaraciones pertinentes.



De acuerdo con lo expuesto, una vez aclarada la situación objeto de reclamación, nos permitimos dar por finalizada nuestra intervención en el presente asunto.

Así las cosas, conforme con el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la presente decisión no obliga a las partes y, por consiguiente, en caso de no aceptarla, podrá ejercer las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

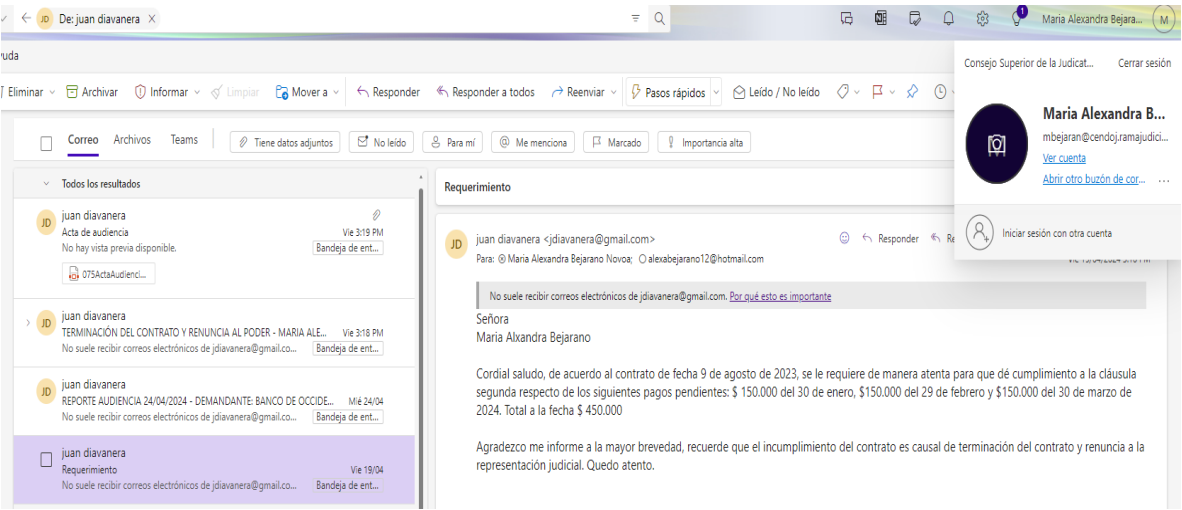
Cordialmente,

LINA MARIA ZORRO CERÓN

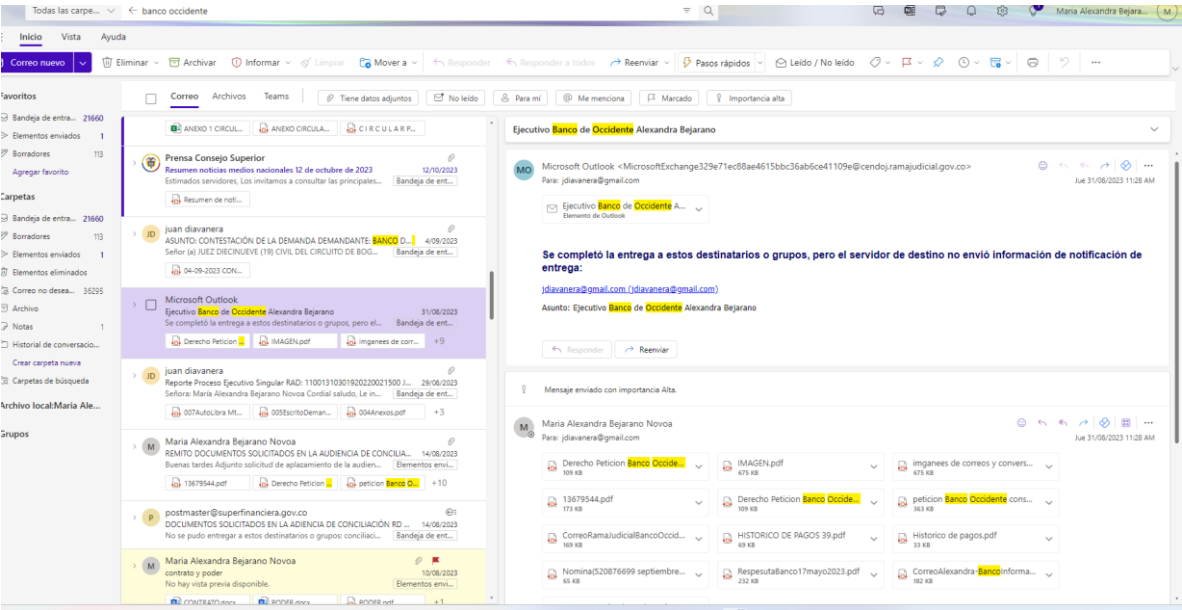
Defensor del Consumidor Financiero

HACR – MC – 13 – PV-LBR

Copia. Banco de Occidente



Copia de las pruebas que fueron remitidas al profesional del derecho respecto del trámite que la demandada a realizado ante el banco y la casa de cobranzas del banco de occidente:





Maria Alexandra Bejarano Novoa
Para: defensoriacliente@bancooccidente.com.co

Responder Responder a todos Reenviar Lun 24/10/2022 12:44 PM

Buenos días,

mi nombre es Alexandra Bejarano Novoa, identificada con cédula de ciudadanía 52.087669 de Bogotá, de manera atenta le solicito sub intervención en consideración a que tengo dos créditos con el Banco de Occidente, libranzas (Rama Judicial) y vehículo, he tenido retrasos en mis cuotas a lo largo del crédito debido a que en ocasiones me han desvinculado y he tenido variación de salario, sin embargo, intento cubrir las cuotas y ME HACEN LOS DESCUENTOS DE NÓMINA APENAS REINGRESO.-

El 3 de octubre de 2022, me acerque a Banco de Occidente Sede CAN a pagar mi cuota de vehículo siendo informada que no podía canelar porque mi crédito aparece pago total de la obligación, me dijeron que tenía que comunicarme con la audio línea, lo cual lo hice por 5 veces, al final me dijeron que debía interponer derecho petición de información, siendo radicado bajo el número 1295806 por que nmo sabían que ocurría , ante la falta de respuesta el viernes 22 del mismo mes y año me comuniqué con uno de los números telefónicos de donde siempre me llamaban y allí me dijeron que mis créditos se encontraban en cartera castigada y que solo procedía el PAGO TOTAL DE LA OBLIGACIÓN y me enviaron un correo de una firma de apoderados para que me asesoren con la demanda que había interpuesto el banco en mi contra.

Por lo anterior, le pido su intervención y ayuda por cuanto he hecho todo lo posible para pagar mis créditos, la Rama Judicial me hace los descuentos de libranza y la casa de cobranzas solo quiere quitarme mis bienes sin dejarme realizar pagos, asimismo en otras ocasiones me remite mensajes de que me va a librar orden de secuestro del vehículo y apenas pago la cuota los mismos secan.

Le agradezco su pronta intervención,

Cordialmente,

Alexandra Bejarano N
CC. 52087669
3105517404 - 5553939 EXT. 1013

Señores

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Ciudad

REF: Número de Radicación: 110013103019202200215 00

Clase de Proceso: Ejecutivo Singular

Demandante: BANCO DE OCCIDENTE

Demandado: MARÍA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA

Diana Patricia Vega Montes, identificada como aparece al pie de mi firma y conforme a las facultades que me asisten según poder otorgado por la parte demandada señora MARÍA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.087669, me permito interponer recurso de apelación, con base en el artículo 321 del CG.P, en razón a que :

Mi poderdante tenía dos créditos con el Banco de Occidente, uno de libranzas (Rama Judicial) y otro crédito de vehículo, el pago de los créditos se venía haciendo de manera regular conforme a lo acordado en ambos negocios jurídicos; no obstante, en el mes de octubre del año 2022, se enteró de que su cartera se encontraba castigada, presuntamente por no pago de las obligaciones dinerarias y por ende, el banco había trasladado la obligación a la casa de cobranzas Administramos y Gestionamos LTDA.

Es preciso indicar que, el banco o la casa de cobranza no le realizaron ningún cobro pre jurídico o una llamada o alerta que me dieran a entender que podría haber algún inconveniente con el pago del crédito de cartera antes mencionados, tan es así que el día en que ella se acercó a realizar las averiguaciones del caso le indicaron que le enviaban el reporte de su visita al correo alexabejarano11@hotmail.com, no siendo este el correo electrónico correcto

En vista de lo anterior, procedió a cercarse a la citada casa de cobranzas donde le informaron que los créditos estaban castigados debido a su pagador, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – RAMA JUDICIAL no había aportado los pagos de libranza desde el mes de mayo de 2021.

Por lo anterior, y en vista de que si se le habían realizado los descuentos, como lo pudo notar por los montos girados a su cuenta de ahorros cuando se hace el pago de nómina, requirió a la RAMA JUDICIAL, para aclarar la situación, entidad que el 23 de noviembre de 2022, remitió un **correo electrónico al Banco de Occidente, con la planilla de pagos que se efectuaron por libranza a nombre de la demanda, con el fin de que se corrigiera el error y procedieran a reconocer los pagos efectivos de los créditos.**

El 24 de noviembre de 2022, presento petición ante el Banco de Occidente, en el sentido de que a la mayor brevedad posible se solucionara el inconveniente presentado con sus créditos y se efectúen los abonos efectivamente descontados de nómina, se normalizaran obligaciones crediticias y se le librara de cualquier perjuicio o penalidad, sin obtener respuesta; en el mismo sentido, el 26 de

noviembre de 2022, presentó petición ante el defensor del consumidor financiero.

Debido a la ausencia de respuesta por parte del Banco, presentó tutela, la cual fue resuelta a su favor, no obstante ante la negativa de respuesta por parte del banco, interpuso un incidente de desacato al fallo de tutela, ante lo cual la oficina del consumidor financiero del Banco de Occidente, dio respuesta en el sentido de remitir histórico de pagos y le informó que efectivamente había un error en la liquidación de los intereses del crédito de libranza por lo que se procedía a un ajuste de \$6.958.252, pero tampoco le indicó porque el castigo de pago total de la obligación, lo cual, no puede cumplir.

Asimismo, desde que supo de lo sucedido se ha acercado varias veces a la casa de libranza, indicando su voluntad de pago, asistiendo a jornadas de normalización de cartera, en una de ella según la asesora se contaría con asesores del banco, pero tampoco le suministraron información de los ajustes, ni le ofrecieron alternativas de pago, ni aclararon por qué el citado castigo.

A pesar de lo anterior, y que es evidente el abuso de la posición dominante del Banco de Occidente y que de manera arbitraria castigaron los créditos, **sin mérito ni debido proceso se castigó la cartera, exigiendo el pago total de la obligación, no aplicaron los pagos que se habían hecho y solo se adeudaba dos cuotas del crédito de vehículo.**

Asimismo, solicitó se declare el PAGO PARCIAL DE LA OBLIGACION, ya que se realizaron unos pagos soportados por la rama judicial, así:

FECHA DE PAGO	MONTO
2019-01-03	\$2.269.644
2019-02-03	\$2.269.644
2019-03-03	\$2.269.644
2019-04-03	\$441.792
2019-05-03	\$838.773
2019-06-07	\$2.040.595
2019-11-03	\$7,142,750
2019-12-30	\$4,579,000,00
2020-03-03	\$2,654,787
2020-04-03	\$2,270,000
2020-04-03	2,270,000

2020-05-03	1,665,951
2020-06-03	1,665,951
2020-07-03	2,270,000
2020-08-05	2,270,000
2020-09-05	2,270,000
2020-10-03	2,270,000
2020-10-03	1,426,858
2020-11-05	\$2.270.000
2020-12-05	\$2.270.000
2021-01-05	\$2.270.000
2021-02-05	\$2.270.000
2021-03-05	\$2.270.000
2021-04-03	\$2.270.000
2021-05-05	\$2.270.000
2021-06-05	\$2.270.000
2021-07-05	\$2.270.000
2021-08-05	\$2.270.000
2021-09-05	\$2.270.000
2021-11-03	\$798.008
2021-11-05	\$2.270.000
2021-12-05	\$2.392.266
2022-01-05	\$2.393.124
2022-02-05	\$1.638.589
2022-02-05	\$756.548
2022-03-05	\$2.269.643
2022-05-05	\$2.269.643

2022-05-10	\$1.239.824
2022-06-05	\$2.269.643
2022-06-14	\$800.000
2022-08-05	\$2.269.643
TOTAL ABONADO	\$ 56.467.023

La señora **MARIA ALEXANDRA BEJARANO NOVOA** ha realizado pagos a la obligación con número conforme a la información que se puede evidenciar al anexo de la siguiente manera:

FECHA DE PAGO	MONTO
01/10/2021	\$850.000
10/12/2021	\$1.125.000
30/03/2022	\$1.100.000
27/05/2022	\$2.000.000
13/07/2022	\$800.000
04/08/2022	\$800.000
17/08/2022	\$384.904
TOTAL ABONADO	\$ 7.059.904

Los abonos realizados no han sido aplicados en debida forma a la liquidación de los créditos que se presentan en el escrito de demanda.

Por lo tanto, se observa una irregularidad por parte de la entidad financiera ya que a pesar de que se he realizado todos lo trámite para demostrar los descuentos que le realizaron en la nómina de mi representada y solo adeudando dos cuotas de mi crédito de vehículo fue castigada su cartera.

La entidad financiera a pesar de que mi representada demostró su voluntad de pago, informando que seguía laborando para la rama judicial, que sus condiciones no han cambiado no le permitieron continuar con los pagos de los créditos con las condiciones iniciales pactadas en los mismos o le reestructuraron el crédito, ofreciendo como única alternativa el PAGO TOTAL DE LA OBLIGACIÓN y/o buscar

la alternativa de compra de cartera con una COOPERATIVA, soluciones que no podía aceptar toda vez que no contaba con el dinero total para sufragar las obligaciones y que no podía acudir a otros bancos para tomar créditos y la opción de compra de cartera es inviable debido a que por la situación del Banco de Occidente pues presenta reportes negativos el sector bancaria.

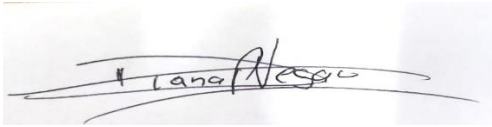
Por lo anterior, le solicito se revoque la sentencia de primera instancia, se estudie si estuvo bien el proceder de la entidad financiera en caso de ser incorrecto se declare la nulidad del proceso ejecutivo que adelanto en contra de mi defendida y se apliquen en debidamente los pagos.

Igualmente solicito la exoneración de costas.

Notificaciones:

Las recibiré en el correo electrónico dianavega1612@gmail.com

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diana Patricia Vega Montes', is written over a light blue horizontal line.

Diana Patricia Vega Montes
CC 51.515.762
T.P. 123773

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **52.515.762**
VEGA MONTES

APELLIDOS
DIANA PATRICIA

NOMBRES



FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **16-DIC-1979**

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

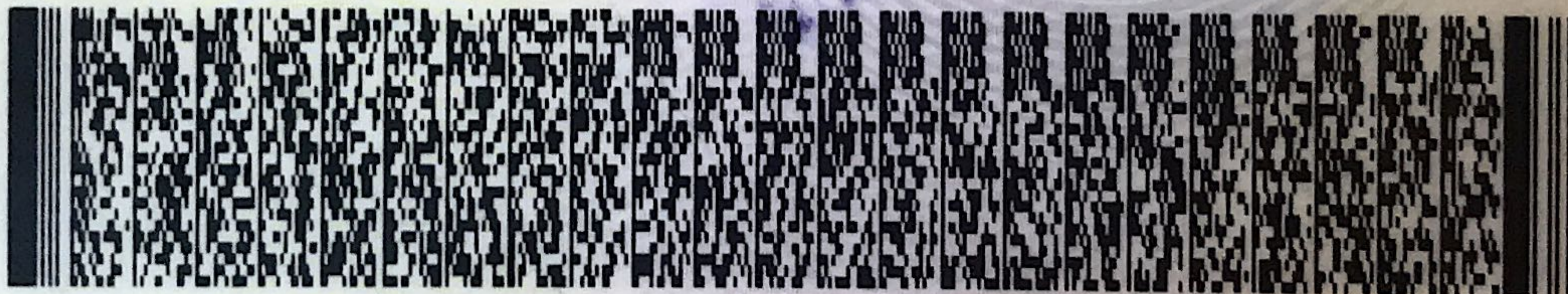
1.68
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

21-MAY-1998 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-1500100-00001481-F-0052515762-20080321

0000038874A 1

1550001965

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

220940

**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO**

123773

Tarjeta No.

28/07/2003

**Fecha de
Expedición**

04/07/2003

**Fecha de
Grado**

**DIANA PATRICIA
VEGA MONTES**

52515762

Cedula

**CUNDINAMARCA
Consejo Seccional**

STO TOMAS/BOGOTA
Universidad



[Handwritten signature]
**Presidente Consejo Superior
de la Judicatura**

[Handwritten signature: Diana Vega Montes]

RV: Recurso de apelación Número de Radicación: 110013103019202200215 00

Juzgado 19 Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C.

<ccto19bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 30/04/2024 8:21

Para: Arley Eduardo Espinosa <aespino@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 8 archivos adjuntos (4 MB)

Pruebas Alexandra Bejarano.pdf; Cedula.pdf; Otorgamiento de poder.pdf; Poder Dra Diana.pdf; incide de nulidad (2).pdf; Tarjeta Profesional.pdf; Recurso Apelacion.pdf; pruebas.pdf;

De: Diana Vega <dianavega1612@gmail.com>

Enviado: lunes, 29 de abril de 2024 5:44 p. m.

Para: Juzgado 19 Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C. <ccto19bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Asunto: Recurso de apelación Número de Radicación: 110013103019202200215 00

No suele recibir correos electrónicos de dianavega1612@gmail.com. [Por qué esto es importante](#)

Cordial saludo

Por medio del presente me permito interponer recurso de apelación contra la sentencia de fecha 24 de abril de 2024, de conformidad con el escrito adjunto

Cordialmente

Diana Patricia Vega Montes

C.C 52.515.762

T.P 123.773

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

PROCESO No. 1100131030192019/504

SE FIJA EN TRASLADO DE NULIDAD por el término de TRES (3) días, conforme al artículo 110 del C.G.P. , SE FIJA EL 3 DE MAYO DE 2024

Inicia : 06/05/2024 a las 8 A.M.
Finaliza : 08/05/2024 a las 5 P.M.

GLORIA STELLA MUÑOZ RODRIGUEZ