

Bogotá, enero 12 de 2022

Señores:

JUEZ DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE BOGOTÁ

Cmpl66bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Ciudad

REF.: Recurso de reposición contra el auto que libra mandamiento de pago solicitado por el Fondo Nacional del Ahorro en mi contra. Bajo el radicado 2021-01029.

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía número 63.540.990 de Bucaramanga – Santander, presento RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA EL AUTO QUE LIBRA MANDAMIENTO DE PAGO, con fundamento en los siguientes:

I. HECHOS

1. En el año 2009, adquirí un crédito hipotecario con el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO CARLOS LLERAS RESTREPO** (en adelante **F.N.A.**), bajo la obligación número 6354099008 por valor de \$32'503.000 a 15 años.
2. El **F.N.A.**, en calidad de tomador y beneficiario, celebró con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** el contrato de seguro colectivo contenido en la póliza número 2400000005-0, mediante el cual trasladó el riesgo de no pago de las obligaciones por la situación de desempleo de sus deudores.
3. La póliza número 2400000005-0 estipula como valor asegurado doce (12) cuotas mensuales de amortización, continuas o discontinuas. La cuota de amortización incluye el valor del capital, los intereses y los seguros del crédito. Estas cuotas serán pagadas directamente al **F.N.A.**, en los términos que indica la cláusula diecinueve (19):

“19. PLAZO MÁXIMO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Una vez se haya cumplido todos los requisitos para sustentar el reclamo, POSITIVA girará el

valor de la cuota correspondiente dentro de los quince (15) días siguientes.”

4. El día dieciocho (18) de septiembre de 2020 quedé en situación de desempleo.
5. Tengo con el Fondo Nacional de ahorro un crédito por \$32'503.000 para compra de mi apartamento a 15 años, he venido pagando lo más cumplido posible mis cuotas y junto con estas un seguro de desempleo requisito exigido por el mismo Fondo, para proteger el mismo préstamo.

6. Para el mes de mayo del 2020 mi empresa realizo un ajuste salarial por Pandemia y lo redujo al 60%, por lo cual solicite se aplicará el alivio Contingencia COVID-19 acuerdo con la circular Externa 007 y 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia el cual me fue aprobado en dos oportunidades, quedando cubiertas las cuotas de Mayo, Junio, Julio y agosto de 2020 y que fueron abonadas el día 5 de Junio, tal y como lo demuestra el estado de cuenta (ANEXO 1) y las cuales se transfirieron para el final del crédito ya que no quería empezar a atrasarme en el pago de mis cuotas mientras regresábamos a la normalidad, pero a pesar que
7. Por cuestión de la Pandemia me uní al grupo de las personas que fueron despedidas de su trabajo y esto aunado a mi incapacidad física por un accidente ocurrido con un carro fantasma en el noviembre de 2019, me obligaron activar mi seguro de desempleo en el mismo mes en que fui despedida (septiembre 2020). Y la respuesta del seguro (Asegurada POSITIVA) fue la aceptación de esta activación por encontrarme al día en mis obligaciones. (ANEXO 2).
8. La póliza me cubre hasta por 12 meses, es decir 12 cuotas a partir de su activación, inicio en septiembre 2020 y va hasta agosto de 2021, a partir de este momento estuve pendiente de enviar todos los documentos exigidos mes a mes por el FNA y por el seguro, declaración juramentada y planillas de pago seguridad social.

Es de aclarar señor Juez, que el tomador de la póliza es el FNA y yo solo figure dentro esta póliza como la persona que puede activarla en caso de quedarme sin empleo y comprimiendo con, todos los requisitos exigidos, pero quien recibe el pago de las cuotas, el dinero de este, es el directamente el FNA, es decir que si yo solicitaré que me entregaran estos valores la aseguradora jamás me lo entregaría pues el beneficiario y tomador es el FNA.

9. A pesar de estar cumpliendo con todo lo antes mencionado, en el mes de octubre empiezan los cobros telefónicos y por mensaje de texto por parte del FNA, me comuniqué con ellos y les exprese el proceso que había iniciado de activación del seguro de desempleo por parte de la aseguradora y para mes de noviembre continuaban los cobros y me escribió el señor Alexander Ortégón de Ren Consultores, quien se identifica como supervisores externos del seguro de desempleo del FNA y me confirma que para el mes de Noviembre al Aseguradora POSITIVA había generado el pago de la primera cuota correspondiente al mes de septiembre. Pero al validar telefónicamente con FNA, ellos me indican que este pago no estaba reflejado.
10. Transcurriendo los meses y continuaron los cobros telefónicos y acogiéndome al derecho de petición le solicite a la aseguradora que me enviara una relación de los pagos efectuados a la fecha y la respuesta la relaciono como ANEXO 3.

Ante el hecho de que el FNA siempre me contestaba que los dineros no aparecían consignados y además de decirme que quien debía responder por la cuota era yo y no el seguro, les envíe la relación de pagos que me había enviado el seguro y aun así ellos continuaban insistiendo en que no les había llegado el dinero y entonces empezaron a llamar de la casa de cobranza Hevaran y de la misma forma como lo había venido haciendo con el FNA les explique que ya estaba activado el seguro de desempleo y de que esta misma aseguradora ya me había enviado la relación de pagos.

11. A pesar de todas estas aclaraciones empezaron a allegar comunicaciones escritas de Hevaran la primera fecha da el 22 de Julio de 2021, y me comuniqué con la firma y allí habló con el abogado Jaime Pinzón, el del mismo mes y él me dice que el cobro no es por retraso en el pago de las cuotas del seguro si no por las cuatro cuotas que según ellos debía

desde antes de activar mi seguro de desempleo, yo le aclaro a este que esas cuotas fueron autorizadas para pagarlas al final del crédito e acuerdo al alivio Contingencia COVID-19 acuerdo con la circular Externa 007 y 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y que esto están legal que estas aparecían abonadas e incluidas en el extracto de los pagos de mi crédito hipotecario en el FNA. ANEXO 4.

Sin embargo y a pesar de las aclaraciones hechas a los abogados de Hevaran siguen llegando los escritos amenazándome con la demanda de embargo, me comunico con Hevaran y allí me responde el señor Carlos Martínez, quien no atiende mis razonamientos y nuevamente me dice que me van embargar, yo le aclaro que no soy la tenedora de la póliza y que a mí no me va entregar el dinero para yo pagarle al FNA y que aún me encuentro desempleada e incapacitada.

12. En vista de tantos problemas el 5 de Octubre, tras la autorización de mi médico tratante el Ortopedista para poder bajar escaleras y caminar (yo vivo en un 5to piso sin ascensor) me dirigí a las oficinas del FNA, ubicada en la Zona Inn allí me atiende la funcionaria Mery Guevara a quien le expongo la situación y le presento todos los comprobantes que ella me pide, después de revisarlos ella en compañía de su supervisora inician una revisión de mi estado de cuenta encontrando que realmente, para ese momento el seguro sólo le adeudaba 2 cuotas al FNA y no 4 como lo aseguraban los abogados de Hevaran; paso nuevamente un derecho de petición al FNA preguntando, qué está sucediendo con copia al grupo de seguro del FNA, a Defensoría del Cliente del FNA y a la aseguradora. ANEXO 5.
13. Es de aclarar que a ese derecho de petición solo obtuvimos respuesta del señor Pablo Cesar Castro Pinzón, ejecutivo de cuenta Fondo Nacional del ahorro-Grupo Seguros, donde detalla que hasta el momento de su respuesta la Aseguradora Positiva, ha cancelado 11 de las 12 cuotas que debía cancelar por concepto de seguro de desempleo. ANEXO 6
14. Antes de retirarme de las oficinas del FNA cancelé \$450.000 correspondiente a la cuota del mes de septiembre que ya me correspondía pagar a mí. En este mismo mes de octubre cancelé la cuota de octubre quedando al día en cuanto mi responsabilidad con el FNA, para ese momento el seguro sólo debía una cuota de las 12 a las que estaban bajo su responsabilidad.

He venido cancelando dentro de los meses subsiguientes las cuotas correspondientes así:

FECHA	VALOR	CUOTA DEL MES	# DE CUOTA
5 de octubre de 2021	450.000	Septiembre	1
26 de octubre de 2021	450.000	Octubre	2
17 de noviembre de 2021	450.000	Noviembre	3
21 de diciembre de 2021	500.000	Diciembre	4
5 de enero de 2022	500.000	Enero	5
Total	2.350.000		

15. Señor Juez, desde el momento en que active mi seguro de desempleo septiembre de 2020 hasta enero de 2022, han transcurrido 16 meses.

El seguro ha pagado 11 cuotas de las 12 que le corresponden.

CUOTAS PAGADAS POR EL SEGURO	11
CUOTAS PAGADAS POR MI	<u>5</u>
TOTAL DE CUOTAS PAGADAS HASTA ENERO DE 2022	16

No entiendo entonces por qué el FNA no ha realizado el desplazamiento de las cuotas pagadas por mí para cubrir la cuota que aún no ha pagado el seguro, movimiento que me dejaría debiendo sólo la cuota del mes de enero.

16. Muy respetuosamente creó que esta demanda es el producto de la negligencia de una entidad que prefiere acosar a la persona que ha estado pagando un seguro puntualmente en vez de exigirle a la Aseguradora el cumplimiento puntual de la póliza que yo he estado pagando oportunamente.

Una pregunta respetuosa señor Juez,

Para se paga un seguro si la empresa que recibe y traslada el dinero (FNA) desconoce totalmente los derechos respaldados por este producto que él mismo exige y él mismo gestiona como tomador y beneficiario de la misma.

II. PRETENCIONES

Respetuosamente solicito, señor Juez desestimar las pretensiones de mandamiento ejecutivo y embargo y secuestro interpuesto por el Fondo Nacional del Ahorro en contra de mi inmueble identificado con la matrícula inmobiliaria #50C-1744537 de la oficina de instrumentos públicos de Bogotá DC, ZONA CENTRO.

III. ANEXOS

Solcito señor Juez tener como pruebas los siguientes anexos:

1. Respuesta del FNA acerca de la solicitud prorroga de las 4 cuotas correspondientes a los meses de Mayo, Junio, Julio y agosto de 2020.
2. Respuesta de aseguradora POSITIVA con la relación de los pagos efectuados al FNA, con respecto al seguro de desempleo.
3. Relación de pagos enviada por la asegura POSITIVA a corte de Julio 31 de 2021.
4. Estado de cuenta con la relación de abono de las 4 cuotas.
5. Derecho de petición octubre 5 de 2021
6. Respuesta del señor Pablo Cesar Castro Pinzón, ejecutivo de cuenta Fondo Nacional del ahorro-Grupo Seguros.
7. Soporte del pago por \$450.000 efectuado el 5 de octubre de 2021.
8. Soporte del pago por \$450.000 efectuado el 26 de octubre de 2021.
9. Soporte del pago por \$450.000 efectuado el 17 de noviembre de 2021.
10. Soporte del pago por \$500.000 efectuado el 21 de diciembre de 2021.
11. Soporte del pago por \$500.000 efectuado el 5 de enero de 2022.

IV. NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la Calle 6 A No. 94 A – 25 de la ciudad de Bogotá D.C., y en el correo electrónico ardiladiana1@gmail.com.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diana Sarmiento', with a large, stylized initial 'D'.

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO

C.C. No. 63.540.990 de Bucaramanga – Santander.

Recurso de reposición contra el auto que libra mandamiento de pago solicitado por el Fondo Nacional del Ahorro en mi contra. Bajo el radicado 2021-01029.

DIANA ARDILA <ardiladiana1@gmail.com>

Mié 12/01/2022 23:43

Para: Juzgado 48 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogota - Bogota D.C. <cmpl66bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 1 archivos adjuntos (177 KB)

RECURSO DE REPOSICIÓN.pdf;

Buenas noches

Con base en el asunto en referencia adjunto envío recurso de reposición contra el auto que libra mandamiento de pago solicitado por el Fondo Nacional del Ahorro en mi contra. Bajo el radicado 2021-01029, con el fin de ser revisado por el señor Juez que lleva mi caso y se desestime el pago de valor consagrado en la demanda dentro de los términos allí consignados.

Quedo atenta a la respuesta o a cualquier duda que surja al respecto.

Mil gracias!

Cordialmente,

--

Diana Paola Ardila Sarmiento

Celular: 3115343357

Bogotá, enero 12 de 2022

Señores:

JUEZ DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE BOGOTÁ

Cmpl66bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Ciudad

REF.: Recurso de reposición contra el auto que libra mandamiento de pago solicitado por el Fondo Nacional del Ahorro en mi contra. Bajo el radicado 2021-01029.

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía número 63.540.990 de Bucaramanga – Santander, presento RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA EL AUTO QUE LIBRA MANDAMIENTO DE PAGO, con fundamento en los siguientes:

I. HECHOS

1. En el año 2009, adquirí un crédito hipotecario con el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO CARLOS LLERAS RESTREPO** (en adelante **F.N.A.**), bajo la obligación número 6354099008 por valor de \$32'503.000 a 15 años.
2. El **F.N.A.**, en calidad de tomador y beneficiario, celebró con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** el contrato de seguro colectivo contenido en la póliza número 2400000005-0, mediante el cual trasladó el riesgo de no pago de las obligaciones por la situación de desempleo de sus deudores.
3. La póliza número 2400000005-0 estipula como valor asegurado doce (12) cuotas mensuales de amortización, continuas o discontinuas. La cuota de amortización incluye el valor del capital, los intereses y los seguros del crédito. Estas cuotas serán pagadas directamente al **F.N.A.**, en los términos que indica la cláusula diecinueve (19):

“19. PLAZO MÁXIMO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Una vez se haya cumplido todos los requisitos para sustentar el reclamo, POSITIVA girará el

valor de la cuota correspondiente dentro de los quince (15) días siguientes.”

4. El día dieciocho (18) de septiembre de 2020 quedé en situación de desempleo.
5. Tengo con el Fondo Nacional de ahorro un crédito por \$32'503.000 para compra de mi apartamento a 15 años, he venido pagando lo más cumplido posible mis cuotas y junto con estas un seguro de desempleo requisito exigido por el mismo Fondo, para proteger el mismo préstamo.

6. Para el mes de mayo del 2020 mi empresa realizo un ajuste salarial por Pandemia y lo redujo al 60%, por lo cual solicite se aplicará el alivio Contingencia COVID-19 acuerdo con la circular Externa 007 y 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia el cual me fue aprobado en dos oportunidades, quedando cubiertas las cuotas de Mayo, Junio, Julio y agosto de 2020 y que fueron abonadas el día 5 de Junio, tal y como lo demuestra el estado de cuenta (ANEXO 1) y las cuales se transfirieron para el final del crédito ya que no quería empezar a atrasarme en el pago de mis cuotas mientras regresábamos a la normalidad, pero a pesar que
7. Por cuestión de la Pandemia me uní al grupo de las personas que fueron despedidas de su trabajo y esto aunado a mi incapacidad física por un accidente ocurrido con un carro fantasma en el noviembre de 2019, me obligaron activar mi seguro de desempleo en el mismo mes en que fui despedida (septiembre 2020). Y la respuesta del seguro (Asegurada POSITIVA) fue la aceptación de esta activación por encontrarme al día en mis obligaciones. (ANEXO 2).
8. La póliza me cubre hasta por 12 meses, es decir 12 cuotas a partir de su activación, inicio en septiembre 2020 y va hasta agosto de 2021, a partir de este momento estuve pendiente de enviar todos los documentos exigidos mes a mes por el FNA y por el seguro, declaración juramentada y planillas de pago seguridad social.

Es de aclarar señor Juez, que el tomador de la póliza es el FNA y yo solo figure dentro esta póliza como la persona que puede activarla en caso de quedarme sin empleo y comprimiendo con, todos los requisitos exigidos, pero quien recibe el pago de las cuotas, el dinero de este, es el directamente el FNA, es decir que si yo solicitaré que me entregaran estos valores la aseguradora jamás me lo entregaría pues el beneficiario y tomador es el FNA.

9. A pesar de estar cumpliendo con todo lo antes mencionado, en el mes de octubre empiezan los cobros telefónicos y por mensaje de texto por parte del FNA, me comuniqué con ellos y les exprese el proceso que había iniciado de activación del seguro de desempleo por parte de la aseguradora y para mes de noviembre continuaban los cobros y me escribió el señor Alexander Ortégón de Ren Consultores, quien se identifica como supervisores externos del seguro de desempleo del FNA y me confirma que para el mes de Noviembre al Aseguradora POSITIVA había generado el pago de la primera cuota correspondiente al mes de septiembre. Pero al validar telefónicamente con FNA, ellos me indican que este pago no estaba reflejado.
10. Transcurriendo los meses y continuaron los cobros telefónicos y acogiéndome al derecho de petición le solicite a la aseguradora que me enviara una relación de los pagos efectuados a la fecha y la respuesta la relaciono como ANEXO 3.

Ante el hecho de que el FNA siempre me contestaba que los dineros no aparecían consignados y además de decirme que quien debía responder por la cuota era yo y no el seguro, les envíe la relación de pagos que me había enviado el seguro y aun así ellos continuaban insistiendo en que no les había llegado el dinero y entonces empezaron a llamar de la casa de cobranza Hevaran y de la misma forma como lo había venido haciendo con el FNA les explique que ya estaba activado el seguro de desempleo y de que esta misma aseguradora ya me había enviado la relación de pagos.

11. A pesar de todas estas aclaraciones empezaron a allegar comunicaciones escritas de Hevaran la primera fecha da el 22 de Julio de 2021, y me comuniqué con la firma y allí habló con el abogado Jaime Pinzón, el del mismo mes y él me dice que el cobro no es por retraso en el pago de las cuotas del seguro si no por las cuatro cuotas que según ellos debía

desde antes de activar mi seguro de desempleo, yo le aclaro a este que esas cuotas fueron autorizadas para pagarlas al final del crédito e acuerdo al alivio Contingencia COVID-19 acuerdo con la circular Externa 007 y 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y que esto están legal que estas aparecían abonadas e incluidas en el extracto de los pagos de mi crédito hipotecario en el FNA. ANEXO 4.

Sin embargo y a pesar de las aclaraciones hechas a los abogados de Hevaran siguen llegando los escritos amenazándome con la demanda de embargo, me comunico con Hevaran y allí me responde el señor Carlos Martínez, quien no atiende mis razonamientos y nuevamente me dice que me van embargar, yo le aclaro que no soy la tenedora de la póliza y que a mí no me va entregar el dinero para yo pagarle al FNA y que aún me encuentro desempleada e incapacitada.

12. En vista de tantos problemas el 5 de Octubre, tras la autorización de mi médico tratante el Ortopedista para poder bajar escaleras y caminar (yo vivo en un 5to piso sin ascensor) me dirigí a las oficinas del FNA, ubicada en la Zona Inn allí me atiende la funcionaria Mery Guevara a quien le expongo la situación y le presento todos los comprobantes que ella me pide, después de revisarlos ella en compañía de su supervisora inician una revisión de mi estado de cuenta encontrando que realmente, para ese momento el seguro sólo le adeudaba 2 cuotas al FNA y no 4 como lo aseguraban los abogados de Hevaran; paso nuevamente un derecho de petición al FNA preguntando, qué está sucediendo con copia al grupo de seguro del FNA, a Defensoría del Cliente del FNA y a la aseguradora. ANEXO 5.
13. Es de aclarar que a ese derecho de petición solo obtuvimos respuesta del señor Pablo Cesar Castro Pinzón, ejecutivo de cuenta Fondo Nacional del ahorro-Grupo Seguros, donde detalla que hasta el momento de su respuesta la Aseguradora Positiva, ha cancelado 11 de las 12 cuotas que debía cancelar por concepto de seguro de desempleo. ANEXO 6
14. Antes de retirarme de las oficinas del FNA cancelé \$450.000 correspondiente a la cuota del mes de septiembre que ya me correspondía pagar a mí. En este mismo mes de octubre cancelé la cuota de octubre quedando al día en cuanto mi responsabilidad con el FNA, para ese momento el seguro sólo debía una cuota de las 12 a las que estaban bajo su responsabilidad.

He venido cancelando dentro de los meses subsiguientes las cuotas correspondientes así:

FECHA	VALOR	CUOTA DEL MES	# DE CUOTA
5 de octubre de 2021	450.000	Septiembre	1
26 de octubre de 2021	450.000	Octubre	2
17 de noviembre de 2021	450.000	Noviembre	3
21 de diciembre de 2021	500.000	Diciembre	4
5 de enero de 2022	500.000	Enero	5
Total	2.350.000		

15. Señor Juez, desde el momento en que active mi seguro de desempleo septiembre de 2020 hasta enero de 2022, han transcurrido 16 meses.

El seguro ha pagado 11 cuotas de las 12 que le corresponden.

CUOTAS PAGADAS POR EL SEGURO	11
CUOTAS PAGADAS POR MI	<u>5</u>
TOTAL DE CUOTAS PAGADAS HASTA ENERO DE 2022	16

No entiendo entonces por qué el FNA no ha realizado el desplazamiento de las cuotas pagadas por mí para cubrir la cuota que aún no ha pagado el seguro, movimiento que me dejaría debiendo sólo la cuota del mes de enero.

16. Muy respetuosamente creó que esta demanda es el producto de la negligencia de una entidad que prefiere acosar a la persona que ha estado pagando un seguro puntualmente en vez de exigirle a la Aseguradora el cumplimiento puntual de la póliza que yo he estado pagando oportunamente.

Una pregunta respetuosa señor Juez,

Para se paga un seguro si la empresa que recibe y traslada el dinero (FNA) desconoce totalmente los derechos respaldados por este producto que él mismo exige y él mismo gestiona como tomador y beneficiario de la misma.

II. PRETENCIONES

Respetuosamente solicito, señor Juez desestimar las pretensiones de mandamiento ejecutivo y embargo y secuestro interpuesto por el Fondo Nacional del Ahorro en contra de mi inmueble identificado con la matrícula inmobiliaria #50C-1744537 de la oficina de instrumentos públicos de Bogotá DC, ZONA CENTRO.

III. ANEXOS

Solcito señor Juez tener como pruebas los siguientes anexos:

1. Respuesta del FNA acerca de la solicitud prorroga de las 4 cuotas correspondientes a los meses de Mayo, Junio, Julio y agosto de 2020.
2. Respuesta de aseguradora POSITIVA con la relación de los pagos efectuados al FNA, con respecto al seguro de desempleo.
3. Relación de pagos enviada por la asegura POSITIVA a corte de Julio 31 de 2021.
4. Estado de cuenta con la relación de abono de las 4 cuotas (Mayo, Junio, Julio y Agosto de 2020).
5. Derecho de petición octubre 5 de 2021
6. Respuesta del señor Pablo Cesar Castro Pinzón, ejecutivo de cuenta Fondo Nacional del ahorro-Grupo Seguros.
7. Soporte del pago por \$450.000 efectuado el 5 de octubre de 2021.
8. Soporte del pago por \$450.000 efectuado el 26 de octubre de 2021.
9. Soporte del pago por \$450.000 efectuado el 17 de noviembre de 2021.
10. Soporte del pago por \$500.000 efectuado el 21 de diciembre de 2021.
11. Soporte del pago por \$500.000 efectuado el 5 de enero de 2022.

12. Copia de la reclamación directa efectuada al FNA y la aseguradora POSITIVA con el fin de que me fueran aclarados los valores adeudados y que nunca fue contestada.
13. Copia de las incapacidades médicas derivadas de una segunda cirugía por accidente de tránsito.

IV. NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la Calle 6 A No. 94 A – 25 de la ciudad de Bogotá D.C., y en el correo electrónico ardiladiana1@gmail.com.

Atentamente,



DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO

C.C. No. 63.540.990 de Bucaramanga – Santander.



EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
ESTADO DE CUENTA

PAGINA No.	1
FECHA DE IMPRESION DEL REPORTE	10/06/2021
No. CREDITO	6354099008
FECHA DE PROCESO	10/05/2021
COTIZACION A LA FECHA DE PROCESO	286.3298

CREDITO No	6354099008	FECHA APERTURA	02/18/2010	VALOR PRESTAMO:	\$32,503,000.00
NOMBRE(S)	DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO	VENCIMIENTO FINAL	04/05/2024	ESTADO OP	SUSPENSO
DOCUMENTO ID:	63540990	FÓRMULA DE INTER	COMPUESTO	ESTADO DE COBRANZA VALOR	
CODEUDOR:		DIAS CALCULO:	COMERCIAL	PRIMERA CUOTA CUOTA	\$362,475.47
DOCUMENTO COD:		BASE DE CALCULO:	360	FACTURADAS GENERAR	139
DIRECCION	CL 6 A # 94A - 25 CIUDAD TINTA	IPC PROYECTADO	3.00	EVITANDO FERIADO GRACIA	N
TELEFONO	3115343357	TASA INTERES ACTUA	5.78 EA	EN FERIADOS:	S
MONEDA OP	UVR	TASA MORA ACTUAL	8.67 EA	DIAS VENCIDOS	153
AMORTIZACION	CICLICO DECRECIENTE				

SALDO DEUDA			DISCRIMINACION DEL VALOR A PAGAR	
	PESO	UVR		
SALDO CAPITAL	\$ 13,106,331.76	45,773.5512	VALOR CUOTA	\$410,428.20
SALDO INTERES CORRIENTE	\$ 290,757.03	1,015.4620	VALOR SEGUROS	\$43,731.61
INTERES DE MORA	\$24,613.58	85.9623	SALDO VENCIDO	\$ 2,050,939.06
SEGUROS	\$ 218,444.19		SEGURO CONTRA INFLACION	\$ 0.00
CUOTA PAGADA POR ANTICIPADO	\$ 0.00	0.0000	OTROS	\$ 47,569.08
OTROS	\$1,284,365.16	0.0000	COBERTURA FRECH	\$ 0.00
SALDO ACUMULADO - COBERTURA	\$ 0.00	0.0000	ANTICIPOS	\$ 0.00
INTERES SALDO ACUMULADO - COB	\$ 0.00	0.0000	GASTOS PROCESO EJECUTIVO	\$ 0.00
CUENTA POR PAGAR A FOGAFIN	\$ 0.00	0.0000	HONORARIOS	\$ 0.00
GASTOS PROCESO EJECUTIVO	\$ 0.00	0.00	VALOR TOTAL A PAGAR	\$ 2,552,667.95
HONORARIOS	\$ 0.00	0.00		
VALOR DEUDA TOTAL	\$14,924,511.72		PAGUE ANTES DE	10/05/2021
SALDO A REINTEGRAR	\$ 0.00			

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
ESTADO DE CUENTA

PAGINA No.
FECHA DE IMPRESION DEL REPORTE
No. CREDITO
FECHA DE PROCESO
COTIZACION A LA FECHA DE PROCESO

15
10/06/2021
6354099008
10/05/2021
286.3298

	FECHA	F.PAGO	VALOR PAGO	CAPITAL		INT.CORRIENTE		INT.MORA		C.ANTICIPADAS		OTROS		CXPF	(I)CXCA		SEGURO	SALDO CAPITAL	
				PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	PESO	UVR	PESO	PESO	UVR
COVID-19 acuerdo con la circular Externa 007 y 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020.	04/05/2020	ANTICIPO	\$ 179.53	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	179.53	17,059,274.41	62,277.1268
	04/24/2020	NDACESANM	\$ 430,557.60	319,670.19	1,162.5030	80,378.79	292.3031	1,726.93	6.2801	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	28,781.69	17,125,238.35	62,277.1268
	05/05/2020	A PAGAR	\$ 429,047.47	320,851.97	1,164.3714	79,042.96	286.8468	90.85	0.3297	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	29,061.69	16,840,629.62	61,114.6238
	05/06/2020	PAGACUECOB	\$ 848,311.00	320,912.75	1,164.3714	79,057.94	286.8468	90.87	0.3297	419,188.00	1,516.7100	51,417.47	0.0000	0.00	0.00	0.00	29,061.69	16,843,819.80	61,114.6238
	05/06/2020	PAGACUECOB	\$ 864,176.00	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	864,176.00	3,126.7698	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	0.00	16,522,907.05	59,950.2524
	06/05/2020	A PAGAR	\$ 425,051.82	322,329.99	1,166.2574	77,768.22	281.3817	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,953.62	16,569,038.77	59,950.2524
	06/05/2020	ANTICIPO	\$ 419,188.01	316,466.17	1,145.0409	77,768.22	281.3817	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,953.62	16,569,038.77	59,950.2524
	06/05/2020	ANTICIPO	\$ 864,176.01	5,863.81	21.2165	0.00	0.0000	0.00	0.0000	858,313.00	3,110.5950	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	0.00	16,252,572.59	58,805.2115
	07/05/2020	A PAGAR	\$ 423,467.75	322,333.12	1,168.1610	76,131.82	275.9078	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	25,002.81	16,220,391.19	58,783.9950
	07/05/2020	ANTICIPO	\$ 858,313.01	322,333.12	1,168.1610	76,131.82	275.9078	0.00	0.0000	434,846.00	1,574.9738	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	25,002.81	16,220,391.19	58,783.9950
08/05/2020	A PAGAR	\$ 421,016.18	321,687.71	1,170.0824	74,347.21	270.4249	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,981.25	15,840,171.44	57,615.8340	
08/05/2020	ANTICIPO	\$ 433,003.45	321,687.71	1,170.0824	74,347.21	270.4249	0.00	0.0000	11,988.00	43.5851	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,981.25	15,840,171.44	57,615.8340	
09/05/2020	A PAGAR	\$ 473,110.94	321,825.38	1,172.0215	72,747.98	264.9331	6,039.17	21.9934	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	24,929.33	15,499,438.93	56,445.7516	
09/05/2020	ANTICIPO	\$ 11,968.03	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	11,968.03	0.0000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,499,438.93	56,445.7516
09/10/2020	NDACESANM	\$ 35,815.00	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.0000	35,601.05	0.0000	0.00	0.00	0.00	0.00	213.95	15,499,438.93	56,445.7516
10/05/2020	A PAGAR	\$ 477,766.74	322,341.30	1,173.9786	71,232.71	259.4321	7,080.27	25.7866	0.00	0.0000	49,884.08	49,884.0800	0.00	0.00	0.00	27,228.38	15,176,602.04	55,273.7301	
11/05/2020	A PAGAR	\$ 474,997.64	323,572.36	1,175.9537	69,868.49	253.9219	9,082.23	33.0074	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	24,905.48	14,885,946.96	54,099.7515	
PAGO DE DESEMPLEO	11/13/2020	PAGDESED	\$ 418,678.00	315,016.15	1,143.9147	72,958.42	264.9331	5,988.04	21.7443	0.00	0.0000	0.00	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,715.38	15,544,273.79	56,445.7516
12/05/2020	A PAGAR	\$ 475,035.03	324,325.10	1,177.9466	68,392.88	248.4025	9,401.12	34.1448	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	25,346.85	14,571,556.88	52,923.7978	
PAGO DE DESEMPLEO	12/22/2020	PAGDESED	\$ 419,073.00	266,669.01	969.0624	71,391.17	259.4321	6,215.36	22.5863	0.00	0.0000	49,884.08	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,913.38	15,218,097.73	55,301.8369
01/05/2021	A PAGAR	\$ 472,065.92	324,483.62	1,179.9576	66,789.30	242.8737	7,983.85	29.0326	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	25,240.08	14,229,902.10	51,745.8512	
02/05/2021	A PAGAR	\$ 470,957.21	325,720.10	1,181.9868	65,402.52	237.3354	7,159.50	25.9807	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	25,106.01	13,934,443.30	50,565.8936	
PAGO DE DESEMPLEO	02/25/2021	PAGDESED	\$ 418,142.00	266,273.60	963.6739	70,161.39	253.9219	9,232.46	33.4133	0.00	0.0000	47,569.08	0.0000	0.00	0.00	0.00	24,905.48	15,012,737.82	54,332.7745
03/05/2021	A PAGAR	\$ 470,640.68	327,544.21	1,184.0341	64,120.38	231.7877	6,268.22	22.6589	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	25,138.79	13,661,272.61	49,383.9068	
PAGO DE DESEMPLEO	03/27/2021	PAGDESED	\$ 416,427.00	265,336.69	955.3984	68,987.24	248.4025	9,187.15	33.0802	0.00	0.0000	47,569.08	0.0000	0.00	0.00	0.00	25,346.85	14,821,858.75	53,369.1006
04/05/2021	A PAGAR	\$ 486,524.78	341,837.09	1,228.5758	62,945.98	226.2303	9,033.85	32.4680	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	25,138.79	13,411,060.28	48,199.8727	
PAGO DE DESEMPLEO	04/23/2021	PAGDESED	\$ 834,355.00	539,759.62	1,933.3050	134,069.62	480.2091	15,041.50	53.8755	0.00	0.0000	95,138.16	0.0000	0.00	0.00	0.00	50,346.09	14,633,386.76	52,413.7022
05/05/2021	A PAGAR	\$ 478,644.84	344,314.35	1,230.7543	61,676.72	220.4639	10,627.62	37.9885	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	14,457.08	13,140,633.66	46,971.2969	
PAGO DE DESEMPLEO	05/14/2021	PAGDESED	\$ 430,949.00	307,221.26	1,096.4904	44,259.47	157.9646	6,760.41	24.1283	0.00	0.0000	47,569.08	0.0000	0.00	0.00	0.00	25,138.79	14,143,900.57	50,480.3972
PAGO DE DESEMPLEO	05/28/2021	PAGDESED	\$ 421,299.00	332,625.61	1,184.0341	20,738.81	73.8231	1,060.92	3.7765	0.00	0.0000	47,569.08	0.0000	0.00	0.00	0.00	19,304.58	13,873,208.59	49,383.9068
06/05/2021	A PAGAR	\$ 508,262.63	346,894.10	1,232.9519	60,402.78	214.6872	9,641.67	34.2690	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	43,755.00	12,869,216.01	45,740.5426	

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO

ESTADO DE CUENTA

PAGINA No.

FECHA DE IMPRESION DEL REPORTE

No. CREDITO

FECHA DE PROCESO

COTIZACION A LA FECHA DE PROCESO

16

10/06/2021

6354099008

10/05/2021

286.3298

	FECHA	F.PAGO	VALOR PAGO	CAPITAL		INT.CORRIENTE		INT.MORA		C.ANTICIPADAS		OTROS		CXPF	(I)CXCA		SEGURO	SALDO CAPITAL	
				PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	UVR	PESO	PESO	UVR	PESO	PESO	UVR
PAGO DE CUOTA DE SEGURO DE DESEMPLEO	07/05/2021	A PAGAR	\$ 508,330.26	350,495.12	1,235.1685	59,278.18	208.9003	7,346.26	25.8887	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	43,641.63	12,629,607.46	44,507.5907
	07/30/2021	PAGDESED	\$ 452,020.00	349,698.01	1,228.5758	64,393.49	226.2303	9,241.59	32.4680	0.00	0.0000	22,852.70	0.0000	0.00	0.00	0.00	5,834.21	13,719,462.35	48,199.8727
	08/05/2021	A PAGAR	\$ 505,982.81	352,176.92	1,237.4044	57,804.99	203.1029	4,894.26	17.1964	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	43,537.55	12,315,738.12	43,272.4222
PAGO DE CUOTA DE SEGURO DE DESEMPLEO	09/05/2021	A PAGAR	\$ 503,554.32	353,526.00	1,239.6596	56,264.57	197.2950	2,416.27	8.4728	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	43,778.40	11,987,542.17	42,035.0178
	09/17/2021	PAGDESED	\$ 454,966.00	342,027.66	1,197.7457	62,955.56	220.4639	10,809.31	37.8531	0.00	0.0000	24,716.38	0.0000	0.00	0.00	0.00	14,457.08	13,413,100.06	46,971.2969
	10/05/2021	A PAGAR	\$ 501,728.89	355,602.74	1,241.9341	54,825.46	191.4766	0.00	0.0000	0.00	0.0000	47,569.08	47,569.0800	0.00	0.00	0.00	43,731.61	11,680,926.75	40,795.3582

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda,
Bogotá - Colombia
Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





Bogotá D.C.

Señor(a)

ARDILA SARMIENTO DIANA PAOLA

Asunto: Ampliación aplicación alivio Contingencia Covid-19
Circulares Externas 007 y 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Reciba un cordial saludo,

Para el Fondo Nacional del Ahorro es prioritario brindar un alivio a nuestros afiliados y acompañarlos en este momento. Por eso, hemos ampliado el período de gracia otorgado sobre su obligación número 6354099008. Ahora, serán 2 meses adicionales de período de gracia, para un total de 4 meses, lo cual implica se aplazará el pago. Es decir:

- A partir de 05/07/2020 y por 2 meses más usted no tendrá que cancelar capital, intereses, seguros u otros conceptos.
- El valor de las 4 cuotas o su equivalente en unidades UVR (si es el caso) será diferido en 36 meses como valor adicional a la cuota mensual posterior al vencimiento de su gracia.
- No se generará modificación de la tasa, del plazo ni se generarán intereses adicionales sobre el valor a diferir.
- Su calificación en centrales de riesgo no se verá afectada ni le generará reporte alguno.
- En caso de requerir modificación de línea o de fecha de vencimiento, deberá solicitarlo posterior al vencimiento del período de gracia.
- De generarse alguna variación en los valores de la cuota aplazada por concepto de tarifas o fluctuación de la UVR en el período de gracia, el ajuste lo verá reflejado en su próxima facturación.
- En el evento de generar un pago extraordinario, este será aplicado por prioridad al valor de cuotas diferidas en el presente.

Recuerde que usted puede notificar su deseo de no acogerse al alivio aquí relacionado, enviando un correo electrónico a solicitudprorroga@fna.gov.co con sus datos personales y manifestando

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



explícitamente no querer acogerse al periodo de gracia. Tendrá hasta 8 días calendario, a partir de la fecha de recibo de esta comunicación, para enviar la comunicación. En caso de no recibirla, se dará por aceptado bajo las condiciones aquí expuestas.

Para su comodidad y seguridad, lo invitamos a utilizar nuestros canales no presenciales, para realizar trámites y consultas. Diríjase a Fondo en Línea en www.fna.gov.co, descargue el App FNA Móvil Ágil o comuníquese a los teléfonos 307 7070, desde Bogotá, o 018000 527070 desde el resto del país.

Cordialmente

FONDO NACIONAL DE AHORRO

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda



Señor(a):
DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO
 KR 48 11 40 SUR
 7136790
 BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.

DOCUMENTO DE SALIDA
 Gestor Documental - WEB
 2021-03-26 19:24:03
 SAL-2021 01 005 160392
 GRUPO RECLAMACIONES
 VIDA
 ENT-2021 01 002 060707
 Folios:0

Asunto: Respuesta a Derecho de Petición 17/03/2021 PQRD ENT- 2021 01 002 060707

Respetada señora DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO, reciban un cordial saludo,

De acuerdo con la solicitud radicada el día 17 de marzo de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 060707, mediante la cual solicita:

“solicito su ayuda en el envío de los comprobantes de pago efectuados al fondo nacional del ahorro, derivados de la aprobación de activación de seguro de desempleo del crédito hipotecario a mi nombre, ya que aunque renconsultores, empresa que me llama a verificar la veracidad de mi estatus de desempleada me confirma que se han realizado pagos el 13 de noviembre, el 22 de diciembre, 20 de enero y 25 de febrero, el fna me envía una factura o estado de cuenta, con corte a 10 de marzo, donde estos aportes no se ven reflejados. necesito aclararle esto al fna para que cese el acoso al que éste me tiene sometida con llamadas diarias, mensajes de texto y demás donde me cobran una suma que asciende a \$2'419.178 por el no pago de 5 cuotas, las cuales ustedes como aseguradora ya le consignaron al fna, cada una de \$419.000. agradezco la gentil y oportuna ayuda. mil gracias!! tiene sometida con llamadas diarias, mensajes de texto y demás donde me cobran una suma que asciende a \$2'419.178 por el no pago de 5 cuotas, las cuales ustedes como aseguradora ya le consignaron al fna, cada una de \$419.000. agradezco la gentil y oportuna ayuda. mil gracias!!

Se presentó una radicación de reclamación por parte del Fondo Nacional del Ahorro, con los documentos que usted allegó al Tomador de la póliza, estos documentos fueron verificados por esta Aseguradora en cobertura de la póliza de desempleo, definiendo la reclamación con el pago de las cuotas así:

VALOR	NUMERO DE CUOTA	MES DE LA CUOTA
\$418.677	Primera	Septiembre
\$419.073	Segunda	Octubre
\$418.142	Tercera	Noviembre

El total de estas cuotas reconocidas por el crédito es \$1.255.892, estos valores fueron transferidos directamente al Fondo Nacional del Ahorro, así: las cuotas primera y segunda se pagaron el 22 de diciembre de 2020; la cuota tercera se pagó el 25 de febrero de 2021.



Se presentó una radicación de reclamación por parte del Fondo Nacional del Ahorro, con los documentos que usted allegó al Tomador de la póliza, estos documentos fueron verificados por esta Aseguradora en cobertura de la póliza de desempleo, con declaración juramentada de 02 de febrero de 2021, definiendo la reclamación con el pago de las cuotas así:

VALOR	NUMERO DE CUOTA	MES DE LA CUOTA
\$416.427	Cuarta	Diciembre

El total de esta cuota reconocida por el crédito es \$416.427, este valor será transferido al Fondo Nacional del Ahorro, para el pago del segundo corte del mes de marzo de 2021.

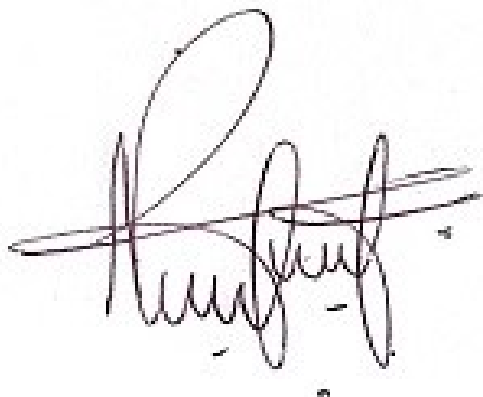
Es de informar que, según acuerdo presentado por el Fondo Nacional del Ahorro como tomador de la póliza de desempleo en la cual usted es asegurado, se acordó que todos los pagos de cuotas de créditos Hipotecarios, locatarios de leasing habitacional y/o arriendo social en cobertura de esta póliza se realizarían dos veces al mes (primera y segunda quincena del mes).

Se está a la espera de la radicación de las Declaraciones juramentadas requeridas para proceder con el pago de las cuotas que a la fecha están pendientes por reconocer.

Cualquier duda o aclaración adicional que pueda requerir serán atendidas con gusto en la Línea Positiva en Bogotá al 3307000 o 018000 111170 sin costo a Nivel Nacional o a través de los correos electrónicos servicioalcliente@positiva.gov.co o reclamaciones.vida@positiva.gov.co

Con lo anterior, se espera haber dado respuesta de forma clara, precisa y concreta a su petición.

Cordialmente,



NIDIA PAOLA TORRES TORRES
 PROFESIONAL

Anexo: 0 Folios



Anexo: Medio Magnético N

Copia:

Elaboró: NIDIA PAOLA TORRES TORRES

Revisó:

Aprobó: NIDIA PAOLA TORRES TORRES

Forma de Envío: Correo Electrónico





Señor(a):
DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO
 KR 48 11 40 SUR
 7136790
 BOGOTA D.C. - BOGOTA D.C.

DOCUMENTO DE SALIDA
 Gestor Documental - WEB
 2021-08-06 17:14:55
 SAL-2021 01 005 368939
 GRUPO RECLAMACIONES
 VIDA
 ENT-2021 01 002 172345
 Folios:0

Asunto: Respuesta solicitud radicada el día 26 de julio de 2021 con número de radicado ENT-2021 01 002 172345

Respetada señora Diana Paola Ardila Sarmiento, reciban un cordial saludo,

De acuerdo con la solicitud radicada el día 26 de julio de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 172345, mediante la cual solicita:

“buenas tardes, con base en el asunto en referencia, solicito su gentil ayuda para el envío de la relación los pagos realizados al fondo nacional del ahorro por concepto del seguro de desempleo aplicado al crédito hipotecario a mi nombre con cc#63540990, esto con el fin de aclarar con el fna el saldo a la fecha ya que me envían una factura donde se refleja un saldo de 4 cuotas que no han sido pagadas. adjunto la factura enviada por el fna el día de hoy, 23 de julio de 2021, como evidencia de lo que declaro acerca de la inconsistencia en el valor adeudado. quedo atenta a su respuesta. mil gracias.”

Dando respuesta a la petición elevada ante esta Compañía: Revisados los aplicativos y sistemas de información se evidencia que el Fondo Nacional del Ahorro como tomador de la póliza de seguro de desempleo ha estado radicando todos los documentos que usted como asegurada ha radicado en el correo reclamacionseguros@fna.gov.co, y a la fecha del corte de 31 de julio se ha reconocido las cuotas correspondientes así:

VALOR DE LA CUOTA	NUMERO DE CUOTA	MES DE LA CUOTA
418.678	PRIMERA	SEPTIEMBRE
419.073	SEGUNDA	OCTUBRE
418.142	TERCERA	NOVIEMBRE
416.427	CUARTA	DICIEMBRE
416.823	QUINTA	ENERO
417.532	SEXTA	FEBRERO
430.949	SEPTIMA	MARZO



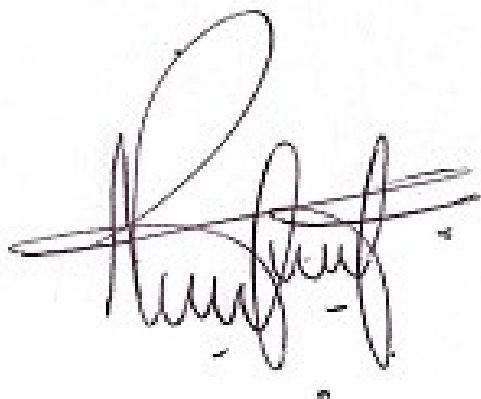
421.299	OCTAVA	MAYO
452.020	NOVENA	JUNIO

El total de estas cuotas reconocidas por el crédito es \$ 3.810.943, este valor fue transferido al Fondo Nacional del Ahorro a corte del 31 de Julio de 2021.

Cualquier duda o aclaración adicional que pueda requerir serán atendidas con gusto en la Línea Positiva en Bogotá al 3307000 o 018000 111170 sin costo a Nivel Nacional o a través de los correos electrónicos servicioalcliente@positiva.gov.co o reclamaciones.vida@positiva.gov.co

Con lo anterior, se espera haber dado respuesta de forma clara, precisa y concreta a su petición.

Cordialmente,



NIDIA PAOLA TORRES TORRES
 PROFESIONAL

Anexo: 0 Folios

Anexo: Medio Magnético N

Copia:

Elaboró: NIDIA PAOLA TORRES TORRES

Revisó:

Aprobó: NIDIA PAOLA TORRES TORRES

Forma de Envío: Correo Electrónico

63540990 // ARDILA SARMIENTO DIANA PAOLA**Castro, Pablo Cesar <Pablo.Castro@marsh.com>**

Mar 2/11/2021 9:16 AM

Para: DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO <ANAI1217@hotmail.com>

Cordial saludo.

En atención a su comunicación recibida en ésta dependencia bajo radicado en referencia, mediante la cual en el ejercicio del derecho de petición solicita respuesta a la reclamación presentada, nos permitimos brindarle respuesta en los siguientes términos:

Una vez presentada en debida forma la reclamación y analizada por parte de la Compañía de Seguros ésta aprobó el pago de la indemnización, procediendo a reconocer y pagar la suma de **\$4'719.509** valor de once (11) cuotas que corresponden a los meses de septiembre a julio de 2021.

Es preciso aclarar que la Aseguradora **no reconoce el pago de las cuotas en forma anticipada**, estableciendo como requisito la **declaración juramentada en forma mensual durante el período de la indemnización**, la cual debe ser elaborada, en su caso con fecha posterior al día 30 de cada mes, documento que servirá como soporte para el reconocimiento de la cuota del mes inmediatamente anterior.

Ahora bien, debe aportar **planillas de pago a EPS** para los meses en los cuales cotice salud de manera independiente de agosto de 2021 en adelante, o si por el contrario estuvo vinculado laboralmente deberá aportar dicha certificación, en caso de ser beneficiario del mecanismo de protección a cesante para pago de salud por parte de la caja de compensación – FOSFEC, deberá informarlo con los soportes correspondientes, esto con el fin que la aseguradora continúe con los pagos que haya lugar.

Cualquier inquietud adicional o documentos para radicar con gusto serán atendidos en el correo electrónico reclamacionseguros@fna.gov.co único medio virtual habilitado para la atención de solicitudes de seguro, mientras subsista el Estado de Emergencia decretado por el Estado.

Cordialmente,

Pablo Cesar Castro Pinzon Ejecutivo de Cuenta
Fondo Nacional del Ahorro- Grupo Seguros.
Carrera 65 # 11 - 83 Unidad Seguros, Bogotá, Colombia

Este mensaje de correo electrónico y cualquier archivo adjunto contiene información confidencial amparada por el secreto profesional, por lo tanto está exento de la obligación de divulgación de información bajo las leyes aplicables y está dirigido exclusivamente al destinatario original. Si recibe este mensaje por equivocación o si no es el destinatario original, cualquier divulgación, distribución, copia u otro uso o retención de esta comunicación o su contenido esta prohibido. Si recibe este mensaje por error, le agradeceremos responda inmediatamente al autor por correo electrónico para avisarle y borre el original y todas las copias de este correo y sus archivos adjuntos de su ordenador de manera permanente. Gracias.

This e-mail transmission and any attachments that accompany it may contain information that is privileged, confidential or otherwise exempt from disclosure under applicable law and is intended solely for

the use of the individual(s) to whom it was intended to be addressed.

If you have received this e-mail by mistake, or you are not the intended recipient, any disclosure, dissemination, distribution, copying or other use or retention of this communication or its substance is prohibited. If you have received this communication in error, please immediately reply to the author via e-mail that you received this message by mistake and also permanently delete the original and all copies of this e-mail and any attachments from your computer. Thank you.



Módulo de Recaudos

\$
Cartera

Hola!
ARDILA SARMIENTO ...

SALIDA SEGURA

⚠ Su transacción fue **APROBADA** por la Entidad Financiera

COMPROBANTE

Razón Social
FONDO NACIONAL DEL AHORRO

NIT
8999992844

IblUserName
ARDILA SARMIENTO DIANA PAOLA - 63540990

No. Transacción eCollect
6572735

Fecha y Hora
26/10/2021 03:52:48 p. m.

Su transacción fue **APROBADA** por
la Entidad Financiera

Descripción del Pago
Credito Hipotecario

Entidad Financiera
BANCOLOMBIA

Total Pagado
\$450,000.00

No. Autorización/CUS
1179331492

Descripción	Referencia	Valor Pagado
CREDITO HIPOTECARIO NRO. 6354099008	6354099008	\$450,000.00
IblTotalSummary		\$450,000.00

Guarda el comprobante generado para futuras aclaraciones

Centro de ayuda

Si necesita ayuda o desea mayor información
sobre el estado actual de su operación
ponemos a su disposición las siguientes vías
para atención al cliente:

Hablar con un asistente

**(+571) 307 7070, Línea Gratuita: 01
8000 52 7070**



COMPROBANTE



Razón Social FONDO NACIONAL DEL AHORRO	NIT 8999992844	IblUserName ARDILA SARMIENTO DIANA PAOLA - 63540990
---	-------------------	--

No. Transacción eCollect
6693753

Fecha y Hora
16/11/2021 08:12:40 p. m.

Su transacción fue **APROBADA** por
la Entidad Financiera

Descripción del Pago
Credito Hipotecario

Entidad Financiera
BANCOLOMBIA

Total Pagado
\$450,000.00

No. Autorización/CUS
1206686399

Descripción	Referencia	Valor Pagado
CREDITO HIPOTECARIO NRO. 6354099008	6354099008	\$450,000.00
IblTotalSummary		\$450,000.00

Guarda el comprobante generado para futuras aclaraciones

05/10/21 12:45:38
115 1014242490 LI MSP 435
A224_REC_PAG_CD6_BARRAS
770209260017
0000000000000000
\$450,00.00
\$450,00.00
\$450,00.00



El futuro es de todos
Gobierno de Bogotá



RECIBO DE PAGO UVR

Recibo de pago No.

20210910110016981

20210910110016981

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO
CL 6 A # 94A - 25 CIUDAD TINTAL II ET 2 TORR
CIUDAD TINTAL II
BOGOTA D.C. - BOGOTA

PAGAR ANTES DE	10%	05	2021
TOTAL A PAGAR	\$ 3.010.162,00		
CRÉDITO No.	6354099008		

> Puntos de atención > Trámites y servicios

@fnaahorro f/FNAcolombia @FNAahorro fnaAHORRO

Mantén tus datos actualizados llamando a la línea 307 7070 en Bogotá, a la línea gratuita nacional: 01 8000 52 7070 o ingresando a nuestra página www.fna.gov.co

SISTEMA DE AMORTIZACIÓN:		HIPOTECARIO CICLICO DECRECIENTE						SALDO CAPITAL ANTES DE ESTE PAGO			
Cuotas o Cánones Totales	Cuota o Canon Actual	Cuotas o Cánones Pendientes	Cuotas o Cánones en mora	Interés corriente efectivo anual	Interés mora efectivo anual	Fecha de corte		Cotización UVR	UVR	Pesos	
169	139	30	5	5.78	8.67	09	10	2021	285,3269	46.971,2969	13.402.174,53

VALORES APLICADOS EN EL MES

CONCEPTO	VALOR EN UVR	VALOR EN PESOS
Abono a Capital Financiado	0,0000	0,00
Abono a Capital Opción de Compra	0,0	0,0
Interés Corriente	0,0000	0,00
Seguros		0,00
Interés de Mora	0,0000	0,00
Anticipos	0,0000	0,00
Otros Cargos		0,00
Honorarios y/o Gastos Judiciales	0,0000	0,00
Fogafin	0,0000	0,00
Comisión F.N.G.		0,00
Total Aplicado		0,00

DISCRIMINACIÓN DE LA CUOTA A PAGAR

CONCEPTO	VALOR
Abono a Capital Financiado	355.602,74
Abono a Interés	54.825,46
Subtotal Cuota	410.428,20
Seguro de Vida e Incapacidad	4.204,20
Seguro de Incendio y Terremoto	9.839,17
Seguro de Desempleo	29.688,24
Saldo Vencido	2.508.432,97
Honorarios y/o Gastos Judiciales	0,00
Otros Cargos	47.569,08
Fogafin	0,00
Comisión F.N.G.	0,00
Abono a Capital Opción de Compra	0,0
Subtotal a pagar	3.010.161,86
Menos Anticipos Por Pagos	0,00
Menos Anticipos Por Cesantías	0,00
Menos Cobertura F.R.E.C.H	0,00

TOTAL A PAGAR	\$ 3.010.162,00
FECHA DE PAGO	
VALOR PAGADO	



PAGA EN LÍNEA HACIENDO CLIC AQUÍ

Favor leer las instrucciones al respaldo

DIANA,

Tu crédito o contrato leasing se encuentra en cobro judicial. Los valores del extracto corresponden a cuotas vencidas, que deberás cancelar junto con los honorarios para terminar el proceso, comunícale con nuestros canales de atención. En el proceso judicial se cobra el saldo acelerado, si cancelas las cuotas vencidas y los honorarios de abogado, podrás restablecer el plazo y evitar reportes negativos en centrales de riesgo. (Ley 1266 de 2008 Habeas Data).



DATOS DEL PACIENTE			
Paciente: ARDILA SARMIENTO, DIANA PAOLA, Identificado(a) con CC-63540990			
Edad y Género: 38 Años, Femenino		Segundo Identificador: 17/12/1982	
Regimen/Tipo Paciente: OTRO/VICTIMA DE ACCIDENTE DE TRANSI		Nombre de la Entidad: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SGSS EN SALUD	
Servicio/Ubicación: CIRUGIA GENERAL HUBU/CIRUGIA GENERAL ADULTOS		Habitación:	Identificador Único: 1220850-5
Estructura Administrativa: HOSPITAL UNIVERSITARIO BARRIOS UNIDOS			

Diagnóstico: M255: DOLOR EN ARTICULACION

INCAPACIDAD											
Causa:		Accidente de transito				Duración:		30 día(s)	Prórroga:	No	
DESDE						HASTA					
Día:	23	Mes:	6	Año:	2021	Día:	22	Mes:	7	Año:	2021

MEDICO QUE ORDENA

Firmado Por: WILLIAM ERNESTO MONTT SALCEDO, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA, CC: 80029914, Reg: 9587/2009**Firmado Electrónicamente**

HOSPITAL UNIVERSITARIO BARRIOS UNIDOS

Dirección: CALLE 66 A N. 52-25 -Telefono:4855970 BOGOTA D.C. - 0001 - Web: www.mederi.com.co



DATOS DEL PACIENTE			
Paciente: ARDILA SARMIENTO, DIANA PAOLA, Identificado(a) con CC-63540990			
Edad y Género: 38 Años, Femenino		Segundo Identificador: 17/12/1982	
Regimen/Tipo Paciente: OTRO/VICTIMA DE ACCIDENTE DE TRANSI		Nombre de la Entidad: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SGSS EN SALUD	
Servicio/Ubicación: CONSULTA EXTERNA/CONSULTA EXTERNA UABU		Habitación:	Identificador Único: 1220850-5
Estructura Administrativa: UNIDAD AMBULATORIA BARRIOS UNIDOS UABU			

Diagnóstico: M949: TRASTORNO DEL CARTILAGO, NO ESPECIFICADO

INCAPACIDAD																							
Causa:		Enfermedad general				Duración:		30 día(s)		Prórroga:		Si											
DESDE						HASTA																	
Día:		23		Mes:		7		Año:		2021		Día:		21		Mes:		8		Año:		2021	

MEDICO QUE ORDENA

Firmado Por: WILLIAM ERNESTO MONTT SALCEDO, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA, CC: 80029914, Reg: 9587/2009

Firmado Electrónicamente

UNIDAD AMBULATORIA BARRIOS UNIDOS UABU

Dirección: CALLE 66 A N. 52-25 -Telefono:4855970 BOGOTA D.C. - 0001 - Web: www.mederi.com.co



DATOS DEL PACIENTE			
Paciente: ARDILA SARMIENTO, DIANA PAOLA, Identificado(a) con CC-63540990			
Edad y Género: 38 Años, Femenino		Segundo Identificador: 17/12/1982	
Regimen/Tipo Paciente: CONTRIBUTIVO/COTIZANTE CONTRIBUTIVO		Nombre de la Entidad: EPS SANITAS S A S	
Servicio/Ubicación: CONSULTA EXTERNA/CONSULTA EXTERNA UABU		Habitación:	Identificador Único: 1220850-5
Estructura Administrativa: UNIDAD AMBULATORIA BARRIOS UNIDOS UABU			

Diagnóstico: S921: FRACTURA DEL ASTRAGALO

INCAPACIDAD									
Causa:		Enfermedad general				Duración:		30 día(s)	
						Prórroga:		No	
DESDE					HASTA				
Día:	22	Mes:	8	Año:	2021	Día:	20	Mes:	9
					Año:	2021			

Datos Clínicos:

LESION CONDRAL DEL TALO DERECHO

MEDICO QUE ORDENA

Firmado Por: WILLIAM ERNESTO MONTT SALCEDO, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA, CC: 80029914, Reg: 9587/2009**Firmado Electrónicamente**

UNIDAD AMBULATORIA BARRIOS UNIDOS UABU

Dirección: CALLE 66 A N. 52-25 -Telefono:4855970 BOGOTA D.C. - 0001 - Web: www.mederi.com.co

Bogotá D.C., octubre de 2021

Señores:

FONDO NACIONAL DEL AHORRO CARLOS LLERAS RESTREPO

reclamacionseguros@fna.gov.co

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

servicioalcliente@positiva.gov.co

Vía E Mail

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía número 63.540.990 de Bucaramanga – Santander, presento **RECLAMACIÓN DIRECTA** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, con fundamento en los siguientes:

I. HECHOS

1. En el año 2009, adquirí un crédito hipotecario con el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO CARLOS LLERAS RESTREPO** (en adelante **F.N.A.**), bajo la obligación número 6354099008.
2. El **F.N.A.**, en calidad de tomador y beneficiario, celebró con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** el contrato de seguro colectivo contenido en la póliza número 2400000005-0, mediante el cual trasladó el riesgo de no pago de las obligaciones por la situación de desempleo de sus deudores.
3. La póliza número 2400000005-0 estipula como valor asegurado doce (12) cuotas mensuales de amortización, continuas o discontinuas. La cuota de amortización incluye el valor del capital, los intereses y los seguros del crédito. Estas cuotas serán pagadas directamente al **F.N.A.**, en los términos que indica la cláusula diecinueve (19):

“19. PLAZO MÁXIMO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Una vez se haya cumplido todos los requisitos para sustentar el reclamo, POSITIVA girará el valor de la cuota correspondiente dentro de los quince (15) días siguientes.”

4. El día dieciocho (18) de septiembre de 2020 quedé en situación de desempleo.
5. La cláusula dieciséis (16) de la póliza No. 2400000005-0 establece:

“16. AVISO DE SINIESTRO: Se establece como término para el aviso de siniestro [el término] de ciento veinte (120) días, a partir de la fecha de conocimiento del hecho por parte del FONDO NACIONAL DEL AHORRO”.

6. El día veintinueve (29) de septiembre de 2020, mediante correo electrónico informé al **F.N.A.** mi situación de desempleo.

7. Sin embargo, desde el mes de enero de 2021, el **F.N.A.** ha estado contactándome telefónicamente realizando el cobro de las cuotas del crédito hipotecario número 6354099008 por supuesta mora en el pago de las cuotas correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2020. Estas llamadas telefónicas han sido insistentes e incluso en horarios indebidos.
8. El día diecisiete (17) de marzo de 2021, radiqué un derecho de petición bajo el radicado ENT- 2021 01 002 060707 ante la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** indicando:

“Solicito su ayuda en el envío de los comprobantes de pago efectuados al Fondo Nacional del Ahorro, derivados de la aprobación de activación de seguro de desempleo del crédito hipotecario a mi nombre, ya que aunque Renconsultores (...) me confirma que se han realizado pagos el 13 de noviembre, el 22 de diciembre, 20 de enero y 25 de febrero, el FNA me envía una factura o estado de cuenta, con corte a 10 de marzo, donde estos aportes no se ven reflejados (...)”.

9. El veintiséis (26) de marzo de 2021, la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** respondió que:

“Se presentó una radicación de reclamación por parte del Fondo Nacional del Ahorro, con los documentos que usted allegó al Tomador de la póliza, estos documentos fueron verificados por esta Aseguradora en cobertura de la póliza de desempleo, definiendo la reclamación con el pago de las cuotas así:

VALOR	NÚMERO DE CUOTA	MES DE CUOTA
\$418.677	Primera	Septiembre
\$419.073	Segunda	Octubre
\$418.142	Tercera	Noviembre

El total de estas cuotas reconocidas por el crédito es \$1.255.892, estos valores fueron transferidos directamente al Fondo Nacional del Ahorro, así: las cuotas primera y segunda se pagaron el 22 de diciembre de 2020; la cuota tercera se pagó el 25 de febrero de 2021”.

Seguidamente, la aseguradora indicó que la cuarta cuota correspondiente al mes de diciembre por valor de \$416.427, se transferiría al F.N.A en el segundo corte del mes de marzo de 2021.

10. A pesar de lo anterior, el **F.N.A.** continuó realizándome el cobro de las cuotas telefónicamente indicando que el pago de estas no se encontraba registrado.
11. Por este motivo, me comuniqué a través de correo electrónico con **PABLO CESAR CASTRO PINZÓN**, ejecutivo de cuenta del F.N.A – Grupo Seguros, en busca de claridad respecto al pago de las cuotas del crédito hipotecario número 6354099008 por parte de la aseguradora.
12. El día veintitrés (23) de abril de 2021, **PABLO CESAR CASTRO** dio respuesta a mi solicitud indicando:

“En atención a su comunicación recibida en ésta dependencia bajo número de proceso relacionado en el asunto mediante la cual solicita información sobre el estado de su reclamación de seguro de desempleo, nos permitimos brindarle respuesta en los siguientes términos:

Una vez presentada en debida forma la reclamación y analizada por parte de la Compañía de Seguros ésta aprobó el pago de la indemnización, procediendo a reconocer y pagar la suma de \$1'672.320 valor de cuatro (04) cuotas que corresponde al mes de septiembre a diciembre de 2020.

*Es preciso aclarar que la Aseguradora **no reconoce el pago de las cuotas en forma anticipada**, estableciendo como requisito la declaración juramentada en forma mensual durante el período de la indemnización (...).”*

13. Seguidamente, el día veinticuatro (24) de abril de 2021, solicité a **PABLO CESAR CASTRO** se le manifestara a la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** que procediera con el pago de las cuotas de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2021, debido a que a la fecha no se habían realizado estos pagos y el envío de las declaraciones juramentadas correspondientes a estos meses ya habían sido remitidas al correo reclamacionseguros@fna.gov.co.
14. El día veintiséis (26) de abril de 2021, **PABLO CESAR CASTRO** dio respuesta a mi solicitud de la siguiente forma:

“Respetada afiliada buen día

Como se le informa en el comunicado, la aseguradora procedió con los pagos para los meses en los cuales se encontró en situación de desempleo e decir de septiembre a diciembre de 2020 teniendo en cuenta su fecha de desvinculación 18 de septiembre de 2020.

Ahora bien a pesar de haber alegado las declaraciones juramentadas se encuentra pendiente los soportes de cotización EPS para los meses de enero de 2021 en adelante , toda vez que verificando la base de ADRES aparece como cotizante.”

15. A lo anterior, el día veintisiete (27) de abril de 2021, mi respuesta inmediata fue aclarar que, junto al envío mensual de las declaraciones juramentadas, fueron también enviadas las planillas de pago a seguridad social bajo el mecanismo de protección al cesante.

16. El mismo día, **PABLO CESAR CASTRO** dio respuesta a mi aclaración de la siguiente forma:

“Respetada afiliada buena tarde

La aseguradora procedió con pago en este segundo corte de abril de 2021 por valor de \$834.355 correspondiente a los meses de enero y febrero de 2021. Valor que podrá ver reflejado en su próxima facturación, por otra parte y mientras continúe en situación de desempleo deberá seguir enviando declaración juramentada y soportes de EPS. Gracias por su comprensión.”

17. El día veintinueve (29) de abril de 2021, respondí **PABLO CESAR CASTRO** lo siguiente:

“Buenos días

En ese orden de ideas agradezco se le pase este reporte al FNA y éste a su vez a AECSA para que no me sigan acosando con sus llamadas y continuas amenazas (...).

18.El día treinta (30) de abril de 2021, la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, otorgó el número de radicado ENT- 2021 01 002 092389 a la petición realizada a través de **PABLO CESAR CASTRO** el día (24) de abril de 2021, esto es, que se procediera con el pago de las cuotas del crédito hipotecario correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2021.

19.El día siete (7) de mayo de 2021, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** respondió a la solicitud indicando:

“Revisados los aplicativos y sistemas de información se evidencia que el Fondo Nacional del Ahorro como tomador de la póliza de seguro de desempleo ha estado radicando todos los documentos que usted como asegurada ha radicado en el correo reclamacionseguros@fna.gov.co, y a la fecha del corte de 30 de abril se ha reconocido las cuotas correspondientes así:

VALOR	NÚMERO DE CUOTA	MES DE CUOTA
\$418.677	Primera	Septiembre 2020
\$419.073	Segunda	Octubre 2020
\$418.142	Tercera	Noviembre 2020
\$416.427	Cuarta	Diciembre 2020
\$416.823	Quinta	Enero 2021
\$417.532	Sexta	Febrero 2021

El total de estas cuotas reconocidas por el crédito es \$2.506.675, este valor fue transferido al Fondo Nacional del Ahorro a corte de 30 de abril 2021. (...)

A continuación, la aseguradora indicó que la séptima cuota correspondiente al mes de marzo de 2021, por valor de \$430.949, se transferiría al **F.N.A.** en el primer corte de mes de mayo que sería el 14 de marzo (sic) de 2021.

20.No obstante, el día veintidós (22) de julio de 2021, la compañía de cobranza **HEVARAN S.A.S.** me envió una carta a través de la cual me informó que se iniciará el cobro jurídico de la obligación número 6354099008 con el **F.N.A.** por supuesta mora de 108 días.

21.En razón de lo anterior, el día veinticuatro (24) de julio de 2021, realicé una solicitud bajo radicado ENT- 2021 01002 172345, mediante la cual requerí a la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** la relación de los pagos realizados al **F.N.A.** por concepto del seguro de desempleo que cubre el crédito hipotecario de la siguiente manera:

“Buenas tardes, con base en el asunto en referencia, solicito su gentil ayuda para el envío de la relación los pagos realizados al fondo nacional del ahorro por concepto del seguro de desempleo aplicado al crédito hipotecario a mi nombre con cc#63540990, esto con el fin de aclarar con el F.N.A. el saldo a la fecha ya que me envían una factura donde se refleja un saldo de 4 cuotas que no han sido pagadas (...).

22.El día siete (7) de agosto de 2021, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** respondió mi solicitud indicando que:

“Dando respuesta a la petición elevada ante esta Compañía: Revisados los aplicativos y sistemas de información se evidencia que el Fondo Nacional del Ahorro como tomador de la póliza de seguro de desempleo ha estado radicando todos los documentos que usted como asegurada ha radicado en el correo reclamacionseguros@fna.gov.co, y a la fecha del corte de 31 de julio se ha reconocido las cuotas correspondientes así:

VALOR	NÚMERO DE CUOTA	MES DE CUOTA
\$418.677	Primera	Septiembre 2020
\$419.073	Segunda	Octubre 2020
\$418.142	Tercera	Noviembre 2020
\$416.427	Cuarta	Diciembre 2020
\$416.823	Quinta	Enero 2021
\$417.532	Sexta	Febrero 2021
\$430.949	Séptima	Marzo 2021
\$421.299	Octava	Mayo 2021
\$452.020	Novena	Junio 2021

El total de estas cuotas reconocidas por el crédito es \$ 3.810.943, este valor fue transferido al Fondo Nacional del Ahorro a corte del 31 de Julio de 2021. (...)”.

23.El día veintitrés (23) de agosto de 2021, el **F.N.A.** mediante un correo electrónico certificado, me indicó que a la fecha no había recibido el pago de la obligación número 6354099008, advirtiendo que de no realizarse el pago oportuno el último día hábil del mes de agosto procedería a realizar un reporte negativo en las centrales de riesgo.

24.Adicionalmente, el día siete (7) de septiembre de 2021, **FRAIZEN SÁNCHEZ** agente de cobro de la compañía **HEVARAN S.A.S.** se dirigió directamente a mi domicilio, para entregarme una carta mediante la cual se informa que se iniciará el cobro jurídico de la obligación número 6354099008 con el **F.N.A.** por supuesta mora de 125 días. Cabe resaltar, que la gestión de cobro fue hecha de manera poco profesional e irrespetuosa, ya que el agente de cobro expresó a viva voz mi condición de supuesta deudora morosa por mi obligación con el **F.N.A.** a pesar de que, como lo he venido expresando, la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** es quien ha respondido por el pago de las cuotas correspondientes.

25.Por tal motivo, contacté telefónicamente al **F.N.A.** para expresar mi inconformidad con la gestión de cobro que adelantó **FREIZER SÁNCHEZ**, funcionario de la compañía de cobranza **HEVARAN S.A.S.**

26.En día veinte (20) de septiembre de 2021, el **F.N.A.** respondió a mi queja con la respuesta de radicado 02-2303-202109080847327, en la cual indica que se tomarán las medidas correctivas

pertinentes con el funcionario **FREIZER SÁNCHEZ** y que se le reiteraría el buen trato hacia los afiliados.

27. Además, en esta misma respuesta el F.N.A. reconoció que la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** ha estado realizando el pago de las cuotas del crédito hipotecario número 6354099008, en los siguientes términos:

Realizando las validaciones correspondientes se evidencia que la compañía aseguradora, ha realizado 9 pagos correspondientes de septiembre 2020 a mayo 2021 de la siguiente manera:

FECHA	CONCEPTO	VALOR
11/13/2020	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de septiembre 2020	\$ 418.678,00
12/22/2020	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de octubre 2020	\$ 419.073,00
02/25/2021	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de noviembre 2020	\$ 418.142,00
03/27/2021	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de diciembre 2020	\$ 416.427,00
04/23/2021	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de enero 2021 y febrero 2021	\$ 834.355,00
05/14/2021	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de marzo 2021	\$ 430.949,00
05/28/2021	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de abril 2021	\$ 421.299,00
07/30/2021	PAGO SEGURO DESEMPLEO cuota mes de mayo 2021	\$ 452.020,00
TOTAL		\$3.810.943,00

II. PETICIONES

Principales:

1. **CESAR EL COBRO** de las cuotas correspondientes al crédito hipotecario número 6354099008, adquirido con el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO CARLOS LLERAS RESTREPO**, puesto que este no se encuentra en mora, ya que el pago de las obligaciones está siendo cubierto por la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en virtud de la póliza No. 2400000005-0.
2. **ELIMINAR** los reportes negativos realizados ante las centrales de riesgo por la supuesta mora de del crédito hipotecario número 6354099008, como quiera que el pago de las cuotas está siendo realizado por la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en virtud de la póliza No. 2400000005-0.

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Contrato de seguro:

El contrato de seguro se encuentra consagrado en el artículo 1036 del Código de Comercio de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 1036. CONTRATO DE SEGURO. El seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva.”

Partes del contrato de seguro:

En virtud del artículo 1037 del Código de Comercio, las partes del contrato de seguro son:

“ARTÍCULO 1037. PARTES EN EL CONTRATO DE SEGURO. Son partes del contrato de seguro:

- 1) El asegurador, o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos, y*
- 2) El tomador, o sea la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.”*

Si bien el Código de Comercio no los menciona en esta disposición, el **beneficiario** y el **asegurado** también son partes de este contrato, siendo el primero quien obtendrá el pago del valor asegurado; y el segundo, la persona expuesta al riesgo.

En el caso bajo examen, quien ostenta la calidad de tomador y primer beneficiario del contrato es el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**, tal como se indica en la cláusula 5 “Beneficiarios, reclamo y destinación de la indemnización” de la póliza No. 2400000005-0. Por otro lado, la parte aseguradora es **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y finalmente, quien figura como asegurado de dicho contrato es el afiliado deudor hipotecario del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, que en el presente caso soy yo, **DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO**.

Elementos del contrato de seguro:

Según el artículo del Código de Comercio, los elementos esenciales de este contrato son:

ARTÍCULO 1045. <ELEMENTOS ESENCIALES>. *Son elementos esenciales del contrato de seguro:*

- 1) El interés asegurable;*
- 2) El riesgo asegurable;*
- 3) La prima o precio del seguro, y*
- 4) La obligación condicional del asegurador.*

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.

De lo anterior, resulta importante resaltar dos de dichos elementos. El primero de ellos es el **riesgo asegurable**, entendido como un suceso incierto, es decir, aquel que puede o no suceder, pero que su ocurrencia genera la obligación de la aseguradora de pagar la suma asegurada. En el presente caso, como se evidencia en la cláusula 7 “Eventos cubiertos” de la póliza No. 2400000005-0 de contrato de seguro, los riesgos asegurados son los siguientes:

“7. EVENTOS CUBIERTOS

Este seguro deberá cubrir los siguientes eventos:

- *El despido sin justa causa.*
- *La declaratoria de insubsistencia.*
- *El despido a empleados de libre remoción.*
- *La renuncia, siempre y cuando no se realice en el preaviso del contrato laboral o en periodo de prueba.*
- *El mutuo consentimiento.*
- *Terminación anticipada del contrato a término definido.*
- *Supresión de cargos por fusión, transformación o liquidación de entidades públicas o empresas privadas.*
- *Cualquier otra modalidad de desvinculación laboral por reestructuración de Entidades del Estado*
- *La terminación del vínculo laboral por término fijo y plazos presuntivos siempre que superen los 3 años de labor continúa con el mismo empleador.*
- *Cesación de la actividad laboral ajena a la voluntad del afiliado*
- *Cualquier otra modalidad de despido sin justa causa.*
- *El afiliado tendrá cobertura hasta la fecha en que se desembolse la primera mesada pensional, sin que la Aseguradora pueda exigir el reembolso de las cuotas pagadas durante el tiempo en que realizó el trámite de pensión por vejez o invalidez.”*

El segundo elemento a resaltar, refiere a la **obligación condicional en cabeza de la compañía aseguradora POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** de realizar el pago del valor asegurado al **F.N.A.** directamente, el cual en virtud de la cláusula 4 “Valor asegurado” consiste en:

“4. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado será el importe de la cuota mensual de amortización hasta un máximo mensual de 12 veces el salario mínimo mensual legal vigente, hasta por un periodo de tiempo de 12 meses continuos o discontinuos durante la vigencia del crédito, liquidando la cuota al momento de la fecha en que el afiliado queda desempleado.

La cuota mensual de amortización del crédito comprende el valor del capital, los intereses y los seguros.”

Ámbito de aplicación de la Ley 1328 de 2009:

En virtud del artículo 1 de esta ley, su ámbito de aplicación es:

ARTÍCULO 1o. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. *El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.*

Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

Consumidor financiero:

Siguiendo lo mencionado por el artículo 2 de la Ley 1328 de 2009, se considera consumidor financiero a:

ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

a) Cliente: Es 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.

b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

c) Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

d) Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. (...)

A su vez, este mismo artículo enuncia la definición de entidad vigilada:

(...) h) Entidades vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así entonces, toda vez que yo, **DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO**, adquirí el crédito hipotecario número 6354099008 con la entidad vigilada **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**, ostento la calidad de cliente prevista en el literal a) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009. Y por tal razón, en virtud de la ley soy considerada consumidora financiera en los mismos términos del literal d) del artículo 2 de la misma norma.

Además la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Concepto 2015002738-001 del 16 de enero de 2015 mencionó:

“(...) el término de Consumidor Financiero se restringe a la relación de consumo entre las entidades vigiladas por esta Superintendencia y los clientes, usuarios o potenciales clientes de las mismas, en desarrollo de su actividad social”.

En este mismo sentido, debe resaltarse la existencia de una **relación de consumo**, la cual consiste en aquel vínculo existente entre el consumidor financiero y la entidad vigilada. Asimismo, amerita una protección constitucional, que en los términos de la Sentencia C-909 de 2012 de la Corte Constitucional,

“Se inspira en el deber de fortalecer sus derechos frente a los productores y distribuidores, dada la desigualdad y la asimetría en que se desenvuelve la persona que acude al mercado de cualquier bien o servicio, para satisfacer sus necesidades”.

Principios del consumidor financiero:

La Ley 1328 en su artículo 3 enuncia los principios que deben estar presente en la relación entre el consumidor financiero y la entidad vigilada:

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

(...)

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés. Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto. (...)

Derechos del consumidor financiero:

La Ley 1328 de 2009, consagra entre los derechos de los consumidores financieros los siguientes:

ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) *Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.*

e) *Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.*

f) *Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.*
(...)

Obligaciones especiales de las entidades vigiladas:

Las entidades vigiladas deben cumplir con una serie de obligaciones, algunas de ellas se encuentran enunciadas en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 así:

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.* (Subrayado fuera del texto original).

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. (Subrayado fuera del texto original).

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. (Subrayado fuera del texto original).

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. (...)

Vulneración de derechos del consumidor y obligaciones incumplidas por parte de la entidad vigilada:

Considero que el insistente cobro por parte del **F.N.A.** de la obligación número 6354099008, a través de la compañía de cobranza **HEVARAN S.A.S.**, contraría la obligación de las entidades financieras de abstenerse de realizar el cobro por concepto de gastos de cobranza jurídica sin informar el valor de los mismos consagrado en el literal h) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, toda vez que, en las dos ocasiones que se me ha enviado una carta informando el inicio de la cobranza jurídica, no se menciona el costo de la misma, lo cual a su vez, vulnera mi derecho a recibir la información oportuna, clara, completa y verdadera.

Lo anterior, aunado al hecho de que estas gestiones de cobro se han efectuado en horarios indecentes y de forma displicente, incumpliendo así la obligación de realizar los cobros en horarios adecuados y de manera respetuosa, también consagrado en el literal h) del artículo 7 de la misma ley. Tal como sucedió el día siete (7) de septiembre de 2021, con el agente de cobranza **FREIZER SÁNCHEZ**, quien, como se mencionó anteriormente, acudió personalmente a mi domicilio y expresó a alta voz mi condición de supuesta deudora morosa.

Dicho suceso denigró mi imagen y mi buen nombre sin razón, puesto que no hay lugar a realizar el cobro de las cuotas del crédito hipotecario en cuestión, toda vez que dicho crédito se encuentra

asegurado y el valor de las cuotas está siendo cubierto por la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en virtud del contrato de seguro con póliza No. 2400000005-0, del cual el **F.N.A.** funge como beneficiario. Y como quiera que el siniestro de desempleo del asegurado deudor de la entidad financiera, acaeció el día dieciocho (18) de septiembre de 2020, desde tal fecha se encuentra activa la cobertura de la póliza, haciendo improcedente el cobro de las cuotas del crédito hipotecario.

Adicionalmente, el **F.N.A.** el día veinte (20) de septiembre de 2021, reconoció que la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** ha realizado el pago de las cuotas de obligación número 6354099008 desde el mes de septiembre de 2020 hasta mayo de 2021. En suma, la compañía aseguradora, informó que el pago de la cuota correspondiente al mes de junio también fue realizada a corte de treinta y uno (31) de julio de 2021. Esto refuerza el hecho de que no es exigible el pago de tales cuotas y, por tanto, no hay razón para estar sometida al cobro insistente realizado por el **F.N.A.** y la compañía de cobranza **HEVARAN S.A.S.**

Ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011:

La Ley 1480 de 2011 es aplicable en general a todas las relaciones de consumo de todos los sectores de la economía en los que no exista una regulación especial, y en caso de que exista regulación más específica, la Ley 1480 se aplica igualmente de forma supletiva. Esto está previsto por el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 así:

ARTÍCULO 2o. OBJETO. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.

Reclamación:

La Ley 1480 de 2011, establece como requisito previo para acudir a la jurisdicción, presentar la reclamación directa a la entidad vigilada, la cual se sujeta a las siguientes reglas según el artículo 58 del Estatuto del Consumidor:

ARTÍCULO 58. PROCEDIMIENTO. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

(...)

5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:

a) Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,

d) Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán ser de las más altas calidades morales y profesionales. El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y solo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.

e) <Literal derogado por el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012>

f) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.

Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

g) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.

En virtud de lo mencionado previamente, como consumidora financiera tengo derecho a presentar **RECLAMACIÓN DIRECTA** ante la entidad vigilada **F.N.A.** para que esta cese el insistente cobro de la obligación número 6354099008, y que además, se abstenga de realizar reportes negativos de información en centrales de riesgo, en razón a que el pago de las cuotas mensuales del crédito hipotecario referido, se ha realizado por parte de la aseguradora **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** al **F.N.A.** directamente.

IV. ANEXOS

1. Copia de la cédula de ciudadanía.
2. Contrato de seguro con póliza No. 2400000005-0 celebrado con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
3. Comunicación remitida al **F.N.A.** el día veintiocho (28) de septiembre de 2020, mediante la cual se informa el estado de desempleo de **DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO**.
4. Derecho de petición presentado el día diecisiete (17) de marzo de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 060707.
5. Respuesta de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** del día veintiséis (26) de marzo de 2021, al derecho de petición presentado el día diecisiete (17) de marzo de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 060707.
6. Derecho de petición presentado el día veintiséis (26) de abril de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 092389.
7. Correos electrónicos enviados entre **PABLO CESAR CASTRO** y **DIANA PAOLA ARDILA** los días veintitrés (23) y veintinueve (29) de abril de 2021.
8. Respuesta de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** del día siete (7) de mayo de 2021, al derecho de petición presentado el día veintiséis (26) de abril de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 092389.
9. Carta enviada por **HEVARAN S.A.S.** el día veintidós (22) de julio de 2021.
10. Derecho de petición elevado el día veinticuatro (24) de julio de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 172345.
11. Respuesta de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** del día seis (6) de agosto de 2021, a la solicitud radicada el día veinticuatro (24) de julio de 2021 con número de radicado ENT- 2021 01 002 172345.
12. Notificación reporte centrales de riesgos enviada por el **F.N.A.** el día veintitrés (23) de agosto de 2021 mediante correo electrónico certificado.

13. Carta enviada por **HEVARAN S.A.S.** el día siete (7) de septiembre de 2021.

14. Respuesta del **F.N.A.** del día veinte (20) de septiembre de 2021 con radicado 02-2303-202109080847327.

V. NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la Calle 6 A No. 94 A – 25 de la ciudad de Bogotá D.C., y en los correos electrónicos anaid1217@gmail.com y conjureconomico@uexternado.edu.co de la Sala de Derecho Económico del Consultorio Jurídico de la Universidad Externado de Colombia.

Atentamente,

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO

C.C. No. 63.540.990 de Bucaramanga – Santander.

En caso de prepagos o abonos extraordinarios a créditos hipotecarios, que superen el valor de su cuota incluido seguros, favor seleccionar en el recuadro respectivo, si requiere la aplicación para reducir el plazo, el valor de la cuota o si desea abonar a cuotas futuras. De lo contrario seleccione la opción pago normal.

(415)7707208260016(8020)03006354099008

Abono a Cuotas Futuras

(415)7707208260016(8020)04006354099008

Recuerde que el pago deberá realizarse únicamente con cheque de gerencia y/o efectivo.



CUPÓN DE PAGO
UVR

Recibo de Pago No.

20211210110016619

PAGAR ANTES DE

05/01/2022

TOTAL A PAGAR SUGERIDO

\$ 2.757.908,00

CREDITO No.

6354099008

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO

Sistema de Amortización HIPOTECARIO CICLICO

Pago Normal

Diciembre/21

CDO. BCO	No. Cta. CHEQUE	VALOR
EFFECTIVO		
TOTAL		
FECHA DE PAGO	21	12 2022

PAGAR ANTES DE

05/01/2022

TOTAL A PAGAR

500.000

Recibo de Pago No.

20211210110016619

En caso de prepagos o abonos extraordinarios a créditos hipotecarios, que superen el valor de su cuota incluido seguros, favor seleccionar en el recuadro respectivo, si requiere la aplicación para reducir el plazo, el valor de la cuota o si desea abonar a cuotas futuras. De lo contrario seleccione la opción pago normal.

(415)7707208260016(8020)01006354099008

Abono Extra Para Reducir Cuota

(415)7707208260016(8020)02006354099008

Abono Extra Para Reducir Plazo

(415)7707208260016(8020)03006354099008

Abono a Cuotas Futuras

(415)7707208260016(8020)04006354099008

Recuerde que el pago deberá realizarse únicamente con cheque de gerencia y/o efectivo.

V 9_41 220101 EMVCO

ENE 05 2022 16:13:05 RBMIT 9.41

CORRESPONSAL BANCOLOMBIA
MULTIPAGAS CC CIUDAD T
CRA 93 6B 50 LOC 36 CC

C. UNICO: 3007028699 TER: BBBB5110
RECIBO: 000320 RRN: 000396

RECIBO: 000520 RRN: 000390
RECAUDO APRO: 145268

CONVENIO: 04446

FNA CARTERA.

REF: 01006354099008

VALOR	\$ 500.000
-------	------------

Bancolombia es responsable por los servicios
prestados por el CB. El CB no puede prestar
servicios financieros por su cuenta. Verifique
que la información en este documento este
correcta. Para reclamos comuníquese al
018000912345. Conserve esta tirilla como
soporte.

*** COMERCIO ***

Seguros	197,2950	56.791,41
Interés de Mora		43.778,40
Anticipos	24,0557	6.924,44
Otros Cargos	0,0000	0,00
Honorarios y/o Gastos Judiciales		47.569,08
Fogafin	0,0000	0,00
Comision F.N.G.	0,0000	0,00
Total Aplicado		0,00
		449.999,99



PAGA EN LÍNEA HACIENDO CLIC AQUÍ

Eners.

Favor leer las instrucciones al respaldo

DIANA,

Tu crédito o contrato leasing se encuentra en cobro judicial. Los valores del extracto son cuotas vencidas que deberás cancelar junto con los honorarios para terminar el proceso, comunícale con nuestros canales de atención. En el proceso judicial se cobra el saldo acelerado si cancelas las cuotas vencidas y los honorarios de abogado, podrás restablecer el plazo y evitar reportes negativos en centrales de riesgo. (Ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021 Habeas Data).



> Prensa

DIANA PAOLA ARDILA SARMIENTO

COD. BCO	No. CTA. CHEQUE	VALOR
	EFFECTIVO	
	TOTAL	

FECHA DE PAGO	01	05	22
PAGAR ANTES DE	01	05	2022
TOTAL A PAGAR	\$ 2.757.908,00		
CRÉDITO No.	6354099008		

Recibo de pago No. 20211210110016619

Enero.

Pago Normal



Abono Extra Para Reducir Plazo



(415)7707208260016(8020)01006354099008

(415)7707208260016(8020)02006354099008

Abono Extra Para Reducir Cuota

Abono a Cuotas Futuras



(415)7707208260016(8020)03006354099008

(415)7707208260016(8020)04006354099008

RECUERDE QUE EL PAGO DEBERA REALIZARSE ÚNICAMENTE CON CHEQUE DE GERENCIA Y/O EFECTIVO
POR LECTURABILIDAD DEL CODIGO DE BARRAS, LA CALIDAD DEL RECIBO FÍSICO DEBE SER EN IMPRESIÓN LÁSER



DIANA ARDILA <ardiladiana1@gmail.com>

DERECHO DE PETICION C.C 63540990

DIANA ARDILA <ardiladiana1@gmail.com>
Para: servicioalcliente@positiva.gov.co

6 de octubre de 2021, 21:41

De: **Mery Elem Guevara Moreno** <mguevaram@fna.gov.co>

Date: mar, 5 oct 2021 a las 15:26

Subject: DERECHO DE PETICION C.C 63540990

To: Contactenos <contactenos@fna.gov.co>

Cc: DefensoriadelCliente <DefensoriadelCliente@fna.gov.co>, Reclamacion Seguros <Reclamacionseguros@fna.gov.co>, ardiladiana1@gmail.com <ardiladiana1@gmail.com>, Marly Sofia Cervantes Otalvarez <mcervantes@fna.gov.co>

Buenas tardes

De manera atenta solicito de su colaboración con el derecho de petición adjunto, puesto que el CF se encuentra en el punto de atención CNA un poco molesta inmediata del requerimiento que esta realizando , ya que llega un documento del juzgado donde le informa un embargo por parte del FNA .

Cordialmente

La Entidad se reserva el derecho de acceder y revelar todos los mensajes enviados por medio del sistema de correo electrónico para cualquier propósito. Para este efecto, el funcionario, temporal, practicante, proveedor de servicios o contratista autorizará a la Entidad para realizar las revisiones y/o auditorías respectivas directamente o a través de terceros, entendiendo que el uso de correo electrónico es de carácter institucional. Este mensaje fue revisado con software antivirus antes de su transmisión, por lo que el Fondo Nacional del Ahorro no se hace responsable de los posibles daños causados por el mismo. Los comentarios realizados en este correo son del remitente y no reflejan necesariamente la posición del Fondo Nacional del Ahorro. Si Usted recibe este correo electrónico por error, le rogamos lo borre de inmediato ya que puede contener información privada o confidencial y su uso está sometido a las normas legales vigentes. El Fondo Nacional del Ahorro no se hace responsable de los contenidos, opiniones o archivos adjuntos que el remitente del correo pueda enviar, siendo éste el único responsable.



image29-06-2021-073908.pdf
4318K