

El Carmen, Norte de Santander, 14 de Julio de 2021.

Señores
BBVA COLOMBIA S.A.
BBVA SEGUROS
Bogotá

Referencia

Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.
Asegurado	Said Quintana
Cédula	88138111
Póliza	VGDB-105
Reclamo	VGDB-21977
Obligación	00130865009600031314

María Alejandra Quintana Portillo identificada con cédula de ciudadanía 1.091.535.029 del Carmen, Norte de Santander, hija legítima de SAID QUINTANA (QEPD) identificado con cédula de ciudadanía N°. 88.138.111 de Ocaña Norte de Santander, de acuerdo al documento recibido con fecha 06 de Julio del año en curso respecto a la viabilidad del pago de Seguro de Vida que tenía mi señor de padre con ustedes solicito respetuosamente la siguiente información:

COPIA de la documentación del EXPEDIENTE EN PLENO de lo que respecta al SEGURO DE VIDA tomado por mi padre, lo anterior para realizar los trámites y fines pertinentes.

Cabe aclarar, que en este momento la información y documentación que se está requiriendo NO tienen reserva legal, conforme a que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición legal, y en este caso bajo el principio de transparencia y acceso a la información no se está afectando ningún interés público o particular.

Agradecemos su colaboración y atención.

De forma deferente,



MARIA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO
C.c. 1.091.535.029 del Carmen, Norte de Santander

Anexos:

- Registro Civil María Alejandra Quintana Portillo (01 folio)
- Cédula de Ciudadanía María Alejandra Quintana Portillo (01 folio)
- Cédula de ciudadanía Said Quintana (01 folio)

Notificaciones

- maleqp24@hotmail.com
- Calle 6 #4-24, calle magdalena, El Carmen, Norte de Santander.

San José de Cúcuta, 03 de Agosto de 2021.

Señores
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA
Clientes@bbvaseguros.com.co
Ciudad

Ref. Poliza seguro de vida SAID QUINTANA (QEPD)

María Alejandra Quintana Portillo identificada con cédula de ciudadanía 1.091.535.029 del Carmen, Norte de Santander, hija legítima de SAID QUINTANA (QEPD) identificado con cédula de ciudadanía N°. 88.138.111 de Ocaña Norte de Santander, hago la siguiente solicitud respecto al trámite de hacer efectiva la póliza de vida como se referencia para el amparo total del préstamo que tenía mi señor padre con ustedes.

En oficio remitido el 06 de Julio de 2021, ustedes al finalizar resumen que:

Teniendo en cuenta que el asegurado citado en referencia, al momento de diligenciar la declaración de asegurabilidad del seguro de Vida Deudores, omitió declarar dichos hechos relevantes, obligado a hacerlo en virtud del mencionado artículo; BBVA SEGUROS DE VIDA DE COLOMBIA S.A., dentro del término legal, se permite objetar íntegra y formalmente la presente reclamación, reservándonos el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

Pero si bien es cierto, creo que se está haciendo de lado la real causa que generó la muerte de mi señor padre.

Pues bien, el 11 de diciembre de 2019, se emite póliza de seguro de vida por los siguientes amparos:

AMPARO	VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$70.000.000.00
Incapacidad total y permanente	\$70.000.000.00

Desde los documentos que ustedes nos envían, en lo que obtenemos la certificación de la vigencia de la póliza en mención de fecha 16 de julio de los corrientes, adjuntando la misma y su clausulado; efectivamente se evidencia que mi señor padre no reportó que había sido operado a corazón abierto.

Pero no por esto, se debe omitir que el pasado doce (12) de marzo del año 2020, se declaró a través de la Resolución 385 de 2020, la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan las medidas para hacer frente al virus; motivo de la verdadera razón del fallecimiento de mi padre, pues el día veintidós (22) de mayo como se demuestra en el anexo, el resultado de mi padre fue POSITIVO para COVID-19, y tuvo

las complicaciones médicas como se describen en el formulario de autopsia verbal del Ministerio de Salud, en el cual estipula que la causa de la muerte fue: "SECUELAS DE COVID-19" (CASO RECUPERADO – fiebre y dificultad respiratoria).

Es de esta manera que demostramos que el fallecimiento de mi padre SAID QUINTANA (QEPD), fue por COVID-19 situación que como a muchas personas no les permitió seguir en este mundo terrenal, dejando el vacío en un hogar compuesto por mi señora madre, mi hermana y quien relata.

No siendo más solícito de la manera más respetuosa, validar la información y dar viabilidad aceptando de manera íntegra y formal la efectividad de la póliza de seguro de vida deudor N°. 02 227 0000048757 de vida para la obligación N°. 0013-0865-32-9600031314 con el Banco BBVA

Atenta a cualquier indicación.

De forma deferente,


MARIA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO
C.c. 1.091.535.029 del Carmen, Norte de Santander.

Anexos:

- Registro Civil María Alejandra Quintana Portillo (01 folio)
- Cédula de Ciudadanía María Alejandra Quintana Portillo (01 folio)
- Cédula de ciudadanía Said Quintana (01 folio)
- Acta de defunción (01 folio)
- Historia Clínica
- Prueba de Covid

E-mail: maleqp24@hotmail.com
Cel.: 313 2537979

Bogotá, 23 de Agosto de 2021

Señor(a)
MARIA ALEJADRA QUINTANA PORTILLO
maleqp24@hotmail.com

REF:	TOMADOR	BBVA COLOMBIA S.A.
	PÓLIZA	VGDB-105
	ASEGURADO	SAID QUINTANA
	CÉDULA	88138111
	RECLAMO	VGDB-21977
	OBLIGACIÓN	00130865009600031314

Cordial saludo señor(a):

En atención a su comunicación radicada en días pasados, le informamos que después del análisis de la reclamación presentada, afectando el amparo de vida del asegurado en referencia, hecho ocurrido el 08 de junio de 2021, nos permitimos manifestarle las siguientes precisiones:

1. Nuestra legislación atribuye vital importancia con fundamento en el principio de máxima buena fe, a la carga contractual del tomador o asegurado dentro del contrato de seguro, donde el deber principal en la etapa precontractual consiste en declarar sinceramente el estado del riesgo, so pena de que el asegurador se vea precisado a objetar el pago de un seguro por la reticencia o el dolo negativo producida por la omisión de información.

La figura jurídica que obró en el presente caso es la reticencia y la inexactitud, que de acuerdo al artículo 1058 del Código de Comercio, el fundamento jurídico que da base a esta exigencia, el cual reza: "El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o inexactitud sobre los hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubiesen retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro".

Al ser la institución del seguro un contrato con fundamento en la buena fe, el asegurador dirige una declaración que debe ser diligenciada por el tomador del seguro con el mayor escrúpulo intelectual y moral, y así lo plasma el artículo 1058 del Código de Comercio, norma que tiene el carácter de imperativo que trata el régimen especial de los vicios del consentimiento en el contrato de seguro, adicionales al error, la fuerza y el dolo referidos por los artículos 1502, 1508 y 1604 del Código Civil y el artículo 900 del Código de Comercio. Existiendo este formulario, no puede sustraerse el tomador del seguro o el asegurado de su obligación de suministrar los elementos de juicio necesarios para que el asegurador determine si acepta o no, y en qué condiciones asume el riesgo que se pretende trasladar con el contrato de seguro, que de diligenciarse con presencia de dolo negativo, sería determinante para la integridad del contrato, fuente de derechos y obligaciones.

2. Para el caso que nos ocupa, se procedió con la validación del crédito del asegurado de la referencia que suscribió libre y voluntariamente, con el certificado de asegurabilidad No. 00130865324000357750 en el cual el Asegurado de la Referencia, omitió declarar e informar debidamente su condición de salud, tal como se evidencia en los documentos adjuntos.

Ahora bien, todo crédito requiere contratar un seguro de vida deudores asociados al crédito para cubrir el valor del mismo en caso tal que llegase a presentar algún siniestro que impida pagar el crédito.

Así entonces, tenemos que el asegurado de la referencia obró contrariamente a los presupuestos del Principio de Buena Fe en el diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, pues omitió circunstancias conocidas, que afectaban directamente el contrato, omisión conocida como dolo negativo o reticencia contenida en el artículo 1058 del Código de Comercio, norma de carácter imperativo que es de obligatorio cumplimiento.

Respecto a la elaboración de exámenes médicos, le manifestamos que no es una obligación imperativa para las Compañías Aseguradoras la práctica de exámenes médicos a sus asegurados, y lo anterior no es excusa para que estos últimos no cumplan con su carga contractual de información y lealtad. En este sentido el Código de Comercio ha dispuesto:

“ARTÍCULO 1158. <PRESCINDENCIA DE EXAMEN MEDICO Y DECLARACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO>. Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el artículo 1058 ni de las sanciones a que su infracción dé lugar.”

3. Es preciso indicar que en definitiva para que operen las sanciones previstas en el Artículo 1058 del Código de Comercio no es exigencia que exista una relación entre las características sobre las cuales obró la reticencia relevante en la declaración de estado del riesgo, y las causas que hayan dado lugar al siniestro.

Al respecto, la Corte Constitucional se ha pronunciado bajo el siguiente tenor:

“...Esto, con prescindencia de extemporáneas consideraciones sobre la necesidad de que la reticencia o inexactitud tenga relación de causalidad con el siniestro que haya podido sobrevenir, justamente porque lo que se pretende es restablecer o tutelar un equilibrio contractual roto ab initio, en el momento de celebrar el contrato de seguro, y no al acaecer el siniestro. **La relación causal que importa y que, para estos efectos debe existir, no es, como sostienen los demandantes, la que enlaza la circunstancia riesgosa omitida o alterada con la génesis del siniestro, sino la que ata el error o el dolo con el consentimiento del asegurador.** (...)” (Negritas y Subrayas fuera de texto).

4. A la petición, le comunicamos que no es procedente su solicitud, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente.
5. Tenga presente que el diligenciamiento de la solicitud y declaración de asegurabilidad es una responsabilidad únicamente del cliente y la misma no debe recaer sobre un funcionario. Por otra parte, no cabe duda, que la firma de la solicitud del seguro avala que el aspirante asegurado haya consentido en su contenido y las manifestaciones en ella incorporada.

Basado en lo anterior y teniendo en cuenta que al diligenciar la solicitud individual para el seguro de Vida Grupo Deudores, el asegurado de la referencia fue reticente y omitió declarar las patologías arriba mencionadas, estando obligado a hacerlo en virtud de la precitada normatividad, BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., se permite ratificar la objeción planteada con anterioridad, por lo cual no es procedente acceder a su solicitud, reservándonos el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

Al no existir nuevas pretensiones, nos ratificamos en lo expuesto en las comunicaciones anteriores de acuerdo a lo previsto en el Artículo 19 Ley 1755 de 2015, en lo que a peticiones reiterativas hace referencia. Con lo anterior damos respuesta a su requerimiento.

Cordialmente



Apoderado General
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

T- 00511-2021 – MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO VS. BANCO BBVA

San José de Cúcuta, trece (13) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

ANTECEDENTES

Procede el Despacho en término legal a dictar el fallo que en derecho corresponda, dentro de las presentes diligencias de acción de tutela promovida por la señora MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, identificada con cédula de ciudadanía No 1.091.535.029 de El Carmen, contra BANCO BBVA, por presunta vulneración al derecho fundamental de petición y mínimo vital.

FUNDAMENTOS DEL ACCIONANTE:

La accionantes fundamentan su acción de tutela en los siguientes hechos:

PRIMERO: Mi progenitor señor SAID QUINTANA, se vinculó a la entidad financiera BBVA, sucursal del Municipio de Ocaña, con la apertura de la cuenta de ahorros libretón No 00130865000200111421 desde el 15 noviembre del año 2019.

SEGUNDO: En dicha cuenta consignaba los dineros producto de su trabajo, los cuales tienen como propósito contribuir al pago de las matrículas y demás gastos de manutención de nuestra familia, pues actualmente curso décimo semestre del programa de Ingeniera Industrial en la Universidad Libre y no me encuentro laborando.

TERCERO: Cabe resaltar que tengo una hermana menor llamada María Valentina Quintana Portillo, que se encuentra cursando 6° semestre del programa de Fisioterapia en la Universidad de Santander “UDES”, sede Cúcuta, en el Municipio de Cúcuta.

CUARTO: Mi padre falleció el día 8 de junio del año 2021 en el Municipio del Carmen como consecuencia del Covid 19. (Se anexa registro civil de defunción)

QUINTO: Al presentarse el deceso de mi padre, el día 3 de agosto del año 2021, presenté un derecho de petición a la entidad financiera Banco BBVA sucursal Ocaña, con la finalidad de que me hicieran entrega de los dineros que mi padre tenía depositados en la cuenta de ahorros libretón No 00130865000200111421 como heredera legítima (se anexa Escritura donde se me declara heredera junto a mi hermana y anexo copia de la comunicación del 03 de agosto de 2021, con el sello de recibido por parte de la sucursal del BBVA en el Municipio de Ocaña)

SEXTO: Desde esa fecha no he recibido respuesta por parte de la entidad financiera BBVA sucursal Ocaña, a pesar de que en reiteradas oportunidades me he comunicado vía WhatsApp con una funcionaria del Banco de nombre LEIDY JOHANNA ROJAS, pero no ha sido posible obtener una respuesta a mi petición.

SEPTIMO: Cabe resaltar que se presentó una reclamación ante la compañía de seguros BBVA SEGUROS, para que se cancelará con el seguro de vida el crédito que mi padre tenía con el Banco BBVA S.A. Pero la aseguradora negó la reclamación argumentando la figura jurídica de la retención.

OCTAVO: La entidad financiera no me hace entrega de los dineros depositados en la cuenta de ahorros ya que todos los meses descuentan vía débito automático, el valor de la cuota mensual del crédito desembolsado a mi padre.

NOVENO: *Con el fallecimiento de mi padre, nuestra familia entro en una crisis emocional y económica ya que mi padre era quien suministraba los recursos económicos para mi familia, ya que mi señora madre es ama de casa y no se encuentra laborando.*

DECIMO: *Dado lo anterior, los dineros aborradados por mi padre en la cuenta de ahorros se vuelven fundamentales para mi subsistencia y poder continuar mis estudios de educación superior en el Municipio de Cúcuta.*

DÉCIMO PRIMERO: *En estos momentos me encuentro en un estado de indefensión frente al accionar de la entidad financiera BBVA, pues retienen los dineros para poder cancelar una obligación que debía ser asumida por el seguro de vida que suscribió mi progenitor.*

DÉCIMO SEGUNDO: *La entidad financiera BBVA S.A. es sociedad anónima privada pero que presta un servicio público vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

DÉCIMO TERCERO: *Interpongo esta acción de tutela como UN MECANISMO TRANSITORIO para evitar un perjuicio irremediable pues con el actuar de la entidad financiera no podré continuar mis estudios y por ende no podré contribuir al sustento de mi familia.*

DE LA ACTUACIÓN

El Despacho, admitió la acción de tutela mediante auto de fecha 07 de octubre de 2021, se ofició a BANCO BBVA, para que en el término de un (1) día rindiera informe sobre los hechos contenidos en el escrito de tutela. Igualmente se vinculó a SEGUROS BBVA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA, a quienes se les corrió traslado por el mismo término.

INTERVENCIÓN DE LA PARTE DEMANDADA:

BANCO BBVA:

No hizo pronunciamiento alguno frente a los hechos narrados en el escrito de tutela, a pesar de haber sido notificada con oficio No. 01584 de fecha 07/10/2021, enviado por correo electrónico el mismo día.

INTERVENCIÓN DE LA PARTE VINCULADA:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:

ÁLVARO ANDRÉS TORRES OJEDA, en su calidad de Coordinador Grupo Contencioso Administrativo Dos, refiere lo siguiente:

Dicho lo anterior, en relación con los hechos de la citada acción de tutela es pertinente manifestar que los mismos no nos constan pues en dicho escrito no se hace referencia alguna a esta Entidad, ello indica con suficiente claridad que la Superintendencia Financiera no ha tenido participación en aquellos. Adicionalmente y como ya se expresó, revisado nuestro sistema de gestión documental no se evidencia reclamación o petición alguna incoada por el interesada respecto de los mismos hechos.

Igualmente, es oportuno señalar que para tutelar los derechos fundamentales que la parte actora alega como vulnerados es necesario que exista una relación entre la acción u omisión que genera la merma de los derechos y el deber de cesar la amenaza o vulneración por parte de quien se aduce ha generado la trasgresión, situación que en este caso concreto se echa de menos, pues como se evidencia en el libelo introductorio el actor no menciona ni relaciona en forma alguna a esta Superintendencia con los intereses que se discuten. De conformidad con lo expuesto, la Superintendencia Financiera de Colombia no está legitimada en la causa por pasiva, como se explicará.

(...)

Sin embargo, conocido el motivo de insatisfacción, este Organismo de Control y Vigilancia, procederá conforme lo dispone el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 2399 de 2019, así como lo reglado en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, esto es, a analizar los hechos expuestos en el escrito de tutela con el objeto de verificar si los mismos configuran alguna vulneración a los derechos del consumidor financiero que amerite la apertura de una actuación administrativa frente a la entidad vigilada Banco BBVA.

Debe precisarse que de ser procedente la apertura de la referida actuación administrativa, la misma se adelantará teniendo en cuenta lo contenido en el numeral 8 de Capítulo II Título IV de la Parte I Circular Básica Jurídica 029 de 2014, resaltando que el resultado de aquella será comunicado directamente a la aquí accionante.

Para finalizar vale la pena resaltar que, por regla general, en las actuaciones administrativas de queja, *no se vigilan los actos particulares, ni los incumplimientos contractuales de las partes involucradas*, por lo tanto, las inconformidades que se presenten respecto de estos asuntos, deberán ser ventiladas a través del proceso respectivo y ante la autoridad judicial competente.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA:

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ, actuando como Defensor del Consumidor Financiero, refiere que:

En atención a lo anterior, al ser revisada la base de datos de esta Defensoría del Consumidor Financiero, no se encuentra registro alguno de queja interpuesta por la señora MARIA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, cabe advertir que la aquí accionante en su escrito de queja indica haber presentado la petición ante el Banco BBVA, en ningún aparte del escrito de tutela se afirma haberla presentado ante la Defensoría del Consumidor Financiero.

No obstante, como quiera que junto al auto admisorio de la acción de tutela que nos ocupa, se remitió el escrito de tutela indicando su solicitud contra el Banco BBVA Colombia S.A., se

procedió a radicar la queja bajo el número **B08466121** e iniciar el trámite de resolución de quejas respectivo.

En consecuencia, se evidencia que el Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA S.A., una vez conoce la inconformidad del accionante por la notificación del auto admisorio de la acción de tutela, procedió a iniciar el procedimiento establecido para la resolución de quejas contemplado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, con el fin de pronunciarse una vez culmine el proceso correspondiente.

Conforme lo anterior, se determinó que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y del procedimiento de resolución de quejas previsto en el Decreto 2555 de 2010, poner en conocimiento del Banco BBVA de la petición presentada por la accionante para que se pronunciara sobre los hechos planteados en la comunicación del accionante, por lo que si su Despacho así lo considera oportuno podrá requerir al Banco BBVA suministre esta información de manera completa.

Sea preciso advertir, que es obligación de la entidad vigilada, en este caso el Banco BBVA Colombia suministrar toda la información necesaria para la resolución de la queja, en la medida que al ser la Defensoría un ente externo e independiente, no tiene acceso a la información financiera de los consumidores financieros, siendo ello la razón por la cual es indispensable que el Banco BBVA atienda el requerimiento para poder resolver de fondo la reclamación presentada por la accionante.

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

Competencia

Este Despacho es competente para conocer de la presente demanda de acción de tutela, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1º No. 1º, del Decreto 1983 de 2017, toda vez que está dirigida contra una empresa privada, contra la cual es procedente la demanda al tenor de lo dispuesto en el artículo 42 Numeral 4 del Decreto 2591 de 1991, en consideración a que se trata de una empresa privada frente a la cual la accionante se encuentra en situación de subordinación en indefensión.

Problema Jurídico

Corresponde al Despacho determinar si la conducta desplegada por la entidad demandada, conforme a los hechos de la demanda, vulneró los derechos fundamentales al debido proceso.

Por consiguiente, con el objeto de solucionar el problema jurídico, se desarrollarán los siguientes aspectos: (I) Garantía y protección del derecho fundamental de petición. (II) Presunción de veracidad. (III) El principio de subsidiariedad de la acción de tutela. (IV)

Improcedencia de la acción de tutela ante la inexistencia de una conducta respecto de la cual se pueda efectuar el juicio de vulnerabilidad de derechos fundamentales. (V) Caso concreto.

El derecho de petición. Reiteración jurisprudencial. Sentencia. T-095 de 2016.

“El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra resguardado una vez se suministre una respuesta oportuna y de fondo a la solicitud elevada.

En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta, no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna.

Por su parte, la ley 1755 de 2015, *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, determina que toda actuación iniciada por cualquier persona ante las autoridades supone el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por medio de éste se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad, la definición de una situación jurídica y el requerimiento de información, entre otras (art. 13).

Además, señala la norma que el término para resolver las diferentes modalidades de petición es de 15 días siguientes a su recepción, a menos que se trate de una solicitud de documentos e información – término de 10 días siguientes a la recepción- o de consulta a autoridades sobre materias a su cargo -30 días-. De no ser posible la respuesta en los términos fijados, la autoridad deberá informar al interesado antes del vencimiento del término, señalar los motivos de demora, dando un plazo razonable para su respuesta (art. 14). También fija un deber especial de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo, de prestar de manera eficaz e inmediata, según sus ámbitos de competencia de garantía del derecho de petición, así fuese necesario su intervención ante otras autoridades competentes para exigir el cumplimiento de un deber legal (art. 23).

51. Así, la jurisprudencia constitucional ha entendido de manera general, que es un derecho que involucra dos momentos diferentes:

"el de la recepción y trámite de la solicitud, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”

Por lo tanto, al dar una respuesta, las entidades administrativas deben cumplir con los requisitos de: (i) oportunidad, (ii) resolución clara, precisa y congruente con aquello que fue solicitado, (iii) notificación al interesado de la respuesta a su solicitud. Vencido el término sin respuesta, se vulnera el derecho de petición o, cuando oportunamente respondida, no se cumple con los requisitos antes enunciados –oportunidad, respuesta clara y comunicación de la respuesta a la solicitud”.

De lo anterior, se colige que la respuesta a una petición respetuosa debe ser oportuna y en ella se debe hacer una manifestación de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. Además, dicha contestación debe ponerse en conocimiento del peticionario.

La presunción de veracidad en materia de acción de tutela. Reiteración de jurisprudencia. Sentencia. T-868 de 2012.

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 prescribe la presunción de veracidad en los siguientes términos: “ARTICULO 20. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”

La jurisprudencia constitucional ha precisado el alcance de esta institución. La Corte en sentencia T-825 de agosto 21 de 2008, M. P. Mauricio González Cuervo, en relación con la presunción de veracidad, dijo:

“La presunción de veracidad consagrada en esta norma [Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991] encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales, y en la obligatoriedad de las providencias judiciales, que no se pueden desatender sin consecuencias, bien que se dirijan a particulares, ya que deban cumplirlas servidores o entidades públicas. Hecha la anterior precisión, la Corte ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela, y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las autoridades estatales (Artículos 2, 6, 121 e inciso segundo del artículo 123 C.P.)”

Respecto a lo anterior, se puede afirmar que en razón a que las accionadas, guardaron silencio frente a lo indicado en el escrito de tutela, resulta válido tener por ciertos los hechos relatados en el mismo, salvo que el Juez considere pertinente efectuar una averiguación adicional de manera previa.

El principio de subsidiariedad de la acción de tutela. Sentencia T – 150 de 2016.

El principio de subsidiariedad de la tutela aparece claramente expresado en el artículo 86 de la Constitución, al precisarse en él que: *“Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”*.

Respecto de dicho mandato esta Corporación ha expresado en innumerables pronunciamientos, que aun cuando la acción de tutela ha sido prevista como un instrumento de defensa judicial para la protección inmediata de los derechos fundamentales, la propia Carta Política le reconoce a la misma un carácter subsidiario y residual, lo cual significa que solo es procedente supletivamente, es decir, cuando no existan otros medios de defensa a los que se pueda acudir, o cuando existiendo éstos, se promueva para precaver la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

Ha manifestado así mismo la Corte que, en cuanto el ordenamiento jurídico cuenta con un sistema judicial de protección de los derechos constitucionales, incluyendo, por supuesto, los que tienen la connotación de fundamentales, **la procedencia excepcional de la tutela se justifica en razón a la necesidad de preservar el orden regular de competencias asignadas por la ley a las distintas autoridades jurisdiccionales**, buscando con ello no solo impedir su paulatina desarticulación sino, también, garantizar el principio de seguridad jurídica.

Ha destacado la jurisprudencia que la protección de los derechos constitucionales no es un asunto que haya sido reservado exclusivamente a la acción de tutela. En la medida en que la Constitución del 91 le impone a las autoridades de la República la obligación de proteger a todas las personas en sus derechos y libertades (C.P. art. 2º), se debe entender que los diversos mecanismos judiciales de defensa previstos en la ley han sido estatuidos para garantizar la vigencia de los derechos constitucionales, incluidos los de carácter fundamental. **De ahí que la propia Carta le haya reconocido a la tutela un carácter subsidiario frente a los demás medios de defensa judicial, los cuales se constituyen entonces en los instrumentos preferentes a los que deben acudir las personas para lograr la protección de sus derechos.**

Sobre el punto, ha dicho la Corte:

“[L]a acción de tutela como mecanismo de protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales debe ser entendida como un instrumento integrado al ordenamiento jurídico, de manera que su efectiva aplicación sólo tiene lugar cuando dentro de los diversos medios que aquél ofrece para la realización de los derechos, no exista alguno que resulte idóneo para proteger instantánea y objetivamente el que aparece vulnerado o es objeto de amenaza por virtud de una conducta positiva o negativa de una autoridad pública o de particulares en los casos señalados por la ley, a través de una valoración que siempre se hace en concreto, tomando en consideración las circunstancias del caso y la situación de la persona, eventualmente afectada con la acción u omisión. No puede existir concurrencia de medios judiciales, pues siempre prevalece la acción ordinaria; de ahí que se afirme que la tutela no es un medio adicional o complementario, pues su carácter y esencia es ser único medio de protección que, al afectado en sus derechos fundamentales, brinda el ordenamiento jurídico” (Subraya fuera del texto original).

Conforme con su diseño constitucional, la tutela fue concebida como una institución procesal dirigida a garantizar **“una protección efectiva y actual, pero supletoria, de los**

derechos constitucionales fundamentales”, razón por la cual no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley para la defensa de los derechos, pues con ella no se busca reemplazar los procesos ordinarios o especiales y, menos aún, desconocer los mecanismos dispuestos en estos procesos para controvertir las decisiones que se adopten.

El carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios de defensa ofrecidos dentro del ordenamiento jurídico para la protección de sus derechos fundamentales. **Tal imperativo constitucional pone de relieve que para acudir a la acción de tutela el peticionario debe haber actuado con diligencia en los procesos y procedimientos ordinarios, pero también que la falta injustificada de agotamiento de los recursos legales deviene en la improcedencia del mecanismo de amparo establecido en el artículo 86 Superior.**

No obstante lo anterior, la jurisprudencia constitucional ha establecido dos excepciones al principio de subsidiariedad de la acción de tutela: **(i) la primera, está consignada en el propio artículo 86 Constitucional al indicar que aun cuando existan otros medios de defensa judicial, la tutela es procedente si con ella se pretende evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable. (ii) La segunda, prevista en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, reglamentario de la acción de tutela, señala que también procede la acción de tutela cuando el mecanismo ordinario de defensa no es idóneo, ni eficaz para la protección inmediata y plena de los derechos fundamentales en juego**, caso en el cual opera como mecanismo definitivo de protección. De este modo, en las dos situaciones descritas, se ha considerado que la tutela es el mecanismo procedente para proteger, de manera transitoria o definitiva, los derechos fundamentales, según lo determine el juez de acuerdo con las circunstancias que rodean el caso concreto.

En cuanto a la primera excepción, es decir, la relativa a evitar un perjuicio irremediable, parte de la consideración de que la persona cuenta con un medio idóneo y eficaz para la defensa de sus derechos fundamentales, pero que, con miras a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, la tutela se convierte en un mecanismo procedente para brindarle la protección transitoria a sus derechos fundamentales, mientras el juez natural resuelve el caso.

Al respecto, la jurisprudencia *“ha precisado que únicamente se considerará que un perjuicio es irremediable cuando, de conformidad con las circunstancias del caso particular, sea: (a) cierto e inminente —esto es, que no se deba a meras conjeturas o especulaciones, sino a una apreciación razonable de hechos ciertos-, (b) grave, desde el punto de vista del bien o interés jurídico que lesionaría, y de la importancia de dicho bien o interés para el afectado, y (c) de urgente atención, en el sentido de que sea necesaria e inaplazable su prevención o mitigación para evitar que se consuma un daño antijurídico en forma irreparable.”*

Siguiendo estos criterios, la Corte ha conceptualizado el perjuicio irremediable en los siguientes términos:

“(…) De acuerdo con la doctrina constitucional pertinente, un perjuicio irremediable se configura cuando el peligro que se cierne sobre el derecho fundamental es de tal magnitud que afecta con inminencia y de manera grave su subsistencia, requiriendo por tanto de medidas impostergables que lo neutralicen. Sobre las características jurídicas del perjuicio irremediable la Corte dice en su jurisprudencia lo siguiente:

En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestren, tomando en cuenta, además, la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio ha de ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable”.

Adicionalmente, es importante indicar que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha considerado como condición necesaria para establecer la procedencia de la acción de tutela, que el perjuicio irremediable se encuentre acreditado en el expediente, así sea en forma sumaria. No obstante, la Corporación ha aclarado que el accionante puede cumplir con esta carga, mencionando al menos los hechos que le permitan al juez deducir la existencia de un perjuicio irremediable, en consideración a la jerarquía de los derechos cuyo amparo se solicita mediante la acción de tutela y a la naturaleza informal de este mecanismo de defensa judicial. Específicamente ha dicho la Corte:

“No obstante, aunque la prueba del perjuicio irremediable es requisito de la procedencia de la tutela, la Corte ha sostenido que la misma no está sometida a rigurosas formalidades. Atendiendo a la naturaleza informal y pública de la acción de tutela, así como a la jerarquía de los derechos cuya protección se solicita,

la prueba del perjuicio irremediable puede ser inferida de las piezas procesales. Así pues, al afectado no le basta con afirmar que su derecho fundamental se enfrenta a un perjuicio irremediable, es indispensable que, atendiendo a sus condiciones personales, explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión”.

En cuanto a la segunda excepción, es decir, la relativa a que el medio de defensa ordinario no sea eficaz ni idóneo para la protección de derechos fundamentales, ha dicho la Corporación que, al evaluar el mecanismo alternativo del ordenamiento jurídico, éste “(...) tiene que ser suficiente para que a través de él se restablezca el derecho fundamental violado o se proteja de su amenaza, es decir, tiene que existir una relación directa entre el medio de defensa judicial y la efectividad del derecho. Dicho de otra manera, el medio debe ser idóneo para lograr el cometido concreto, cierto, real, a que aspira la Constitución cuando consagra ese derecho”. **Así las cosas, si el medio judicial concreto no cumple con dichas características, y por el contrario, el derecho fundamental en juego no puede ser restablecido, procede la solicitud de amparo constitucional como medio definitivo de protección al bien jurídico.**

En síntesis, la tutela no puede utilizarse para desplazar al juez ordinario de la resolución de los procesos que por ley le corresponde tramitar, y que solo subsidiariamente, en casos de inminente perjuicio para los derechos fundamentales, aquella puede invocarse para pedir una protección transitoria, o una protección definitiva, en eventos excepcionales definidos por la jurisprudencia. Cuando se invoca el perjuicio irremediable, el actor debe acreditarlo o aportar mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia de este elemento”.

Improcedencia de la acción de tutela ante la inexistencia de una conducta respecto de la cual se pueda efectuar el juicio de vulnerabilidad de derechos fundamentales. Sent. T-130 de 2014.

El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares [de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Decreto 2591 de 1991]. Así pues, se desprende que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión.

En el mismo sentido lo han expresado sentencias como la SU-975 de 2003 o la T-883 de 2008, al afirmar que “partiendo de una interpretación sistemática, tanto de la Constitución, como de los artículos 5º y 6º del [Decreto 2591 de 1991], se deduce que la acción u omisión cometida por los particulares o por la autoridad pública que vulnera o amenace los derechos fundamentales es un requisito lógico-jurídico para la procedencia de la acción tutelar de derechos fundamentales (...) En suma, para que la acción de tutela sea procedente requiere como presupuesto necesario de orden lógico-jurídico, que las acciones u omisiones que amenacen o vulneren los derechos fundamentales existan (...)” ya que “sin la existencia de un acto concreto de vulneración a un derecho fundamental no hay conducta específica activa u omisiva de la cual proteger al interesado (...)”.

Y lo anterior resulta así, ya que si se permite que las personas acudan al mecanismo de amparo constitucional sobre la base de acciones u omisiones inexistentes, presuntas o hipotéticas, y que por tanto no se hayan concretado en el mundo material y jurídico, “ello resultaría violatorio del debido proceso de los sujetos pasivos de la acción, atentaría contra el principio de la seguridad jurídica y, en ciertos eventos, podría constituir un indebido ejercicio de la tutela, ya que se permitiría que el peticionario pretermite los trámites y procedimientos que señala el ordenamiento jurídico como los adecuados para la obtención de determinados objetivos específicos, para acudir directamente al mecanismo de amparo constitucional en procura de sus derechos”.

Así pues, cuando el juez constitucional no encuentre ninguna conducta atribuible al accionado respecto de la cual se pueda determinar la presunta amenaza o violación de un derecho fundamental, debe declarar la improcedencia de la acción de tutela”.

Caso Concreto.

La señora MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, interpone la presente acción constitucional contra BANCO BBVA, por considerar vulnerado su derecho fundamental al debido proceso, en razón que le fue impuesta una multa.

Ante los hechos y pretensión del accionante el BANCO BBVA, a pesar de haber sido notificado del auto admisorio de la demanda y correrle traslado del libelo tutelar, no hizo pronunciamiento alguno. Ante la falta del informe solicitado, se debe dar aplicación a la presunción de veracidad establecida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, y en consecuencia dar por ciertos los hechos de la demanda. Ante este hecho la Corte Constitucional ha señalado:

“En razón a que la autoridad contra la cual se dirigió la acción, no contestó los requerimientos que le hizo el juez de instancia con el fin de que diera respuesta a los hechos expuestos en la presente tutela, ni justificó tal omisión, se dará aplicación a la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual si el informe no fue rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano.”

La accionante a fin de fundamentar los hechos y pretensión allegó radicado de la petición, la cual fue entregada en la oficina el 03/08/2021; registro civil de defunción del causante; registro civil de nacimiento de la accionante; certificación bancaria expedida por el BANCO BBVA y copia de escritura de sucesión emitida por la Notaría Única de El Carmen.

Como quiera que la pretensión de la accionante es que la entidad accionada, le otorgue una respuesta, a su solicitud la cual radicó el día 03/08/2021, y al avistarse que guardó silencio dentro del trámite tutelar, por consiguiente, se tiene que continúa vulnerando el derecho fundamental de petición. Al respecto la Corte Constitucional ha dicho:

“La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.”

*4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales, resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, **sin que ello implique la aceptación de lo solicitado”.***

En este caso, se tiene por cierto que la señora QUINTANA PORTILLO, presentó solicitud de información, recibido por la accionada el día 03/08/2021, sin que se haya brindado respuesta alguna, situación que permite concluir que se continua con la vulneración al derecho fundamental de petición.

Se puede indicar que, al no existir respuesta oportuna, de fondo y congruente con lo solicitado, se configura vulneración al derecho fundamental de petición del accionante, por ello el Despacho en aras de garantizar este derecho fundamental declara la procedencia de esta pretensión y por consiguiente expide la correspondiente orden a cumplir por la accionada.

Ahora, con respecto a la pretensión de ordenar al BANCO BBVA, le haga entrega de los dineros consignados por su señor padre, teniéndose como heredera legítima, se le debe manifestar que esta pretensión no está llamada a prosperar, ello en razón que la acción de tutela no es el mecanismo expedito, puesto que para esta clase de reclamaciones la actora cuenta con otro medio de defensa judicial.

De otra parte, también se debe indicar que en este evento no se cumplen los presupuestos jurisprudenciales para determinar que se está frente a un perjuicio irremediable a la afectación de su mínimo vital, referidos por la Corte Constitucional, así:

“No obstante lo anterior, la jurisprudencia constitucional ha establecido dos excepciones al principio de subsidiariedad de la acción de tutela: (i) la primera, está consignada en el propio artículo 86 Constitucional al indicar que aun cuando existan otros medios de defensa judicial, la tutela es procedente si con ella se pretende evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable. (ii) La segunda, prevista en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, reglamentario de la acción de tutela, señala que también procede la acción de tutela cuando el mecanismo ordinario de defensa no es idóneo, ni eficaz para la protección inmediata y plena de los derechos fundamentales en juego, caso en el cual opera como mecanismo definitivo de protección. De este modo, en las dos situaciones descritas, se ha considerado que la tutela es el mecanismo procedente para proteger, de manera transitoria o definitiva, los derechos fundamentales, según lo determine el juez de acuerdo con las circunstancias que rodean el caso concreto”.

“En cuanto a la primera excepción, es decir, la relativa a evitar un perjuicio irremediable, parte de la consideración de que la persona cuenta con un medio idóneo y eficaz para la defensa de sus derechos fundamentales, pero que, con miras a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, la tutela se convierte en un mecanismo procedente para brindarle la protección transitoria a sus derechos fundamentales, mientras el juez natural resuelve el caso”.

Del precedente jurisprudencial se desprende que en el caso de estudio no se configura ninguna de las hipótesis o presupuestos antes relacionados. Por lo anterior es que se dice por su naturaleza subsidiaria y residual que la Carta Política le atribuyó a la acción de tutela, esta solo justifica su procedibilidad en tres eventos concretos, a saber; cuando el ciudadano no cuenta con otro mecanismo de defensa judicial para obtener el amparo invocado, aquel en el que los medios judiciales disponibles no son ineficaces o carecen de idoneidad para obtener tal protección y, por último, el que se presenta cuando el ciudadano se ve enfrentado a un perjuicio irremediable.

En el presente caso se tiene que la accionante cuenta con otro medio de defensa judicial idóneo y expedito para reclamar sus derechos que considera vulnerados, siendo este la vía ordinaria, de igual manera no demostró la existencia de un perjuicio irremediable, por lo tanto, no se cumplen ninguno de los presupuestos expuestos por la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia, entre la cual se encuentra la Sentencia T- 157 de 2014, así:

“En virtud de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 86 de la Constitución Política, complementado por los artículos 6 y 8 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo subsidiario de protección de derechos fundamentales, que resulta improcedente ante la existencia de otro medio de defensa judicial, salvo que se demuestre que éste último no es eficaz o idóneo para la protección requerida o que se pretenda evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable”.

Así mismo, se refuerza la no procedencia de lo pretendido por medio de la acción de tutela teniendo en cuenta la Sentencia T-304 de 2009 la cual señalo:

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido enfática en sostener, que el pago de obligaciones originadas en relaciones contractuales escapa al ámbito propio de la acción de tutela, dada la naturaleza particular del amparo constitucional. Con todo, si bien es cierto que se ha admitido la procedencia de la

acción de tutela en algunos casos de naturaleza contractual, ello ha sido excepcional y sustentado en la falta de idoneidad del medio ordinario de defensa o en la existencia de un perjuicio irremediable, sobre la base de circunstancias específicas y directas en cada caso. Lo anterior excluye entonces un amparo constitucional masivo en estas materias, especialmente si no existe acreditación de la improcedencia del medio de defensa judicial alternativo o del perjuicio irremediable.

En este evento como se dijo antes no se cumple con ninguno de los requisitos para la procedencia excepcional de la acción de tutela, en primer lugar, porque la accionante cuenta con otro medio de defensa judicial, en segundo lugar, este medio de defensa es idóneo y expedito como lo es la vía ordinaria, en tercer lugar, la señora QUINTANA PORTILLO, no demostró la existencia de un perjuicio irremediable. En consecuencia, de lo antes expuesto el Despacho declara la improcedencia de la presente acción constitucional, por la existencia de otro medio de defensa judicial.

Dado lo anterior, debe aclarársele a la usuaria, que la acción de tutela es un mecanismo de carácter subsidiario, que podrá ser utilizado por cualquier persona que considere vulnerado algún derecho fundamental, siempre y cuando no existan otros medios de defensa judicial, o en caso de que existieren, estos no fueran efectivos, pero para el caso en concreto, la acción de tutela, no puede ser utilizada como mecanismo para revertir actuaciones, u obtener beneficios ni mucho menos pretender omitir un proceso previamente establecido y obligatorio, además, si bien demostró ser una de las herederas legítimas, en la escritura pública no se hizo pronunciamiento alguno sobre la existencia de los dineros que alega ni menos aún sobre la adjudicación de los mismos, sin tenerse certeza alguna del valor que reposa en dicha cuenta.

Por consiguiente, se puede decir que en la actualidad no existe vulneración de derecho fundamental de la accionante por parte de la accionada, hecho este que conlleva a declararse la improcedencia de la presente acción de tutela por inexistencia de vulneración de derecho fundamental alguno en lo que respecta al mínimo vital. Con respecto a lo aquí manifestado la Corte Constitucional al dicho:

“Así pues, cuando el juez constitucional no encuentre ninguna conducta atribuible al accionado respecto de la cual se pueda determinar la presunta amenaza o violación de un derecho fundamental, debe declarar la improcedencia de la acción de tutela”.

Por lo antes expuesto, el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescencia con Función de Control de Garantías de Cúcuta, Norte de Santander, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLA, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

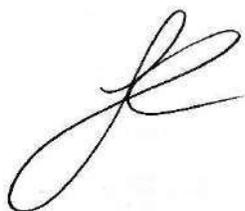
SEGUNDO: ORDENAR a BANCO BBVA, por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, proceda a dar respuesta a la solicitud de información, la cual fue radicada en dicha entidad el día 03/08/2021, respuesta que debe ser de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado por la señora MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLA, o de lo contrario informarle los sustentos que jurídicos que impidan otorgarle la información requerida, **la cual debe ser puesta en conocimiento de la accionante.** Así mismo informe al despacho el cumplimiento de lo aquí ordenado.

TERCERO: DECLARAR IMPROCEDENTE respecto a la solicitud de entrega de dineros, por las razones expuestas en la parte motiva, la presente acción de tutela incoada por la señora MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLA, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

CUARTO: NOTIFÍQUESE este fallo por el medio más expedito conforme al artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, con las advertencias de la impugnación previstas en el artículo 31 ibídem.

QUINTO: Si no fuere impugnado este fallo, envíese el informativo a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN CAMILO GÓMEZ VILLAMIZAR

JUEZ (E)

Doctor
GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA
defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co

REFERENCIA: RADICACIÓN No B08466121
QUEJA: 195 ENTREGA DE DINEROS SIN JUICIO DE
SUCESIÓN
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DE BBVA | B08466121 |
MARIA ALEJANDRA QUINANA PORTILLO

CLAUDIA MARCELA SAAVEDRA PLATA, abogada, domiciliada y residente en el Municipio de Cúcuta. Tarjeta profesional No 337331 del Consejo Superior de la Judicatura. Identificada con la Cédula de Ciudadanía No 60.350.663 expedida en Cúcuta, obrando en mi condición de apoderada especial de la señora MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, me permito a continuación presentar **SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.**

I. PARTES

PARTE CONVOCANTE: MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, mujer mayor de edad. Identificada con la Cédula de ciudadanía No 1.091.535. 029 expedida en el Municipio del Carmen Departamento Norte de Santander. Domiciliada y residente en la Calle 6 No 4 - 24 Barrio el Centro el Carmen Norte de Santander. Correo electrónico: maleqp24@hotmail.com

APODERADA PARTE CONVOCANTE. CLAUDIA MARCELA SAAVEDRA PLATA. Mujer mayor de edad. Identificada con la Cédula de Ciudadanía No 60.350.663. expedida en Cúcuta. Abogada. Portadora de la Tarjeta Profesional No 337.331. del Consejo Superior de la Judicatura. Domiciliada y residente en la Calle 13 A No 13 E-30 Barrio Caobos en el Municipio de San José de Cúcuta. Correo electrónico: abogada.saaavedra1@gmail.com

PARTES CONVOCADAS:

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. "BBVA SEGUROS DE VIDA". Sociedad anónima identificada con el NIT 800.240.882-0, representada legalmente por **SANDRA PATRICIA SOLORZANO DAZA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.360.979 de Bogotá D.C. Y/O quien haga sus veces al momento de surtirse la notificación personal de la audiencia de conciliación. Con domicilio principal en la carrera 7 No 7-71 82 To A P 12 de la ciudad de Bogotá D.C. Correo Electrónico: judicialesseguros@bbva.com

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA". NIT 860. 003.020-1, representada legalmente por **ALEJANDRA RAQUEL LLERENA POLO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.974.008 expedida en Bogotá D.C. Y/ O quien haga sus veces al momento de surtirse la notificación personal de la audiencia de conciliación. La entidad demandada tiene sucursal en la Calle 11 No 13-03 Barrio el Centro el Municipio de Ocaña Departamento Norte de Santander. Correo electrónico: notica.co@BBVA.com.co

II. HECHOS

PRIMERO: SAID QUINTANA conformo un hogar con la señora AMPARO INÉS PORTILLO ANGARITA y fruto de esa unión nacieron MARIA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO y MARÍA VALENTINA QUINTANA PORTILLO. (Anexó registros civiles de nacimiento en 2 folios).

SEGUNDO: MARIA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO se encuentra estudiando Ingeniería Industrial en el décimo semestre en la Universidad Libre seccional Cúcuta.

TERCERO: MARÍA VALENTINA QUINTANA PORTILLO se encuentra estudiando fisioterapia en el sexto semestre en la Universidad de Santander "UDES" seccional Cúcuta.

CUARTO: MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO y MARÍA VALENTINA QUINTANA PORTILLO, dependían económicamente de su progenitor SAID QUINTANA, pues son estudiantes y no se encuentran trabajando.

QUINTO: SAID QUINTANA se vinculó a la entidad financiera BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA", con la cuenta de ahorros libretón No 00130865000200111421 desde el 15 noviembre del año 2019 en la sucursal del Municipio de Ocaña Departamento Norte de Santander. (Anexo Certificado del 10 de febrero de 2020 expedido por el BBVA COLOMBIA).

SEXTO: En la cuenta de ahorros No 00130865000200111421, le consignaban su salario. Pues laboro en el cargo de registrador del Estado Civil del Municipio de Ocaña.

SÉPTIMO: El BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA", le aprobó a SAID QUINTANA un crédito de vehículo, el cual fue radicado bajo el No 001308659600031314. (Anexo comunicación de la vicepresidencia de negocios bancarios del BBVA COLOMBIA en 1 folio).

OCTAVO: La obligación No 001308659600031314 adquirida por SAID QUINTANA con el banco BBVA COLOMBIA, se encontraba asegurada bajo la póliza de seguro vida deudor No 02 227 0000048757. Certificado No 0013-0865-32-4000357750, con una periodicidad de pago mensual vencido. (Anexo certificado de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. en folios)

NOVENO: La póliza de seguro vida deudor No 02 227 0000048757, fue emitida el 11 de diciembre del año dos mil diecinueve (2019) y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$70.000.000.00
Incapacidad total y permanente	\$70.000.000.00

DÉCIMO: El 11 de diciembre del año dos mil diecinueve (2019) el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA" le desembolsó la suma de SETENTA MILLONES DE PESOS (\$70.000.000.00) en la sucursal del Municipio de Ocaña. (Ver comunicación de la vicepresidencia de negocios bancarios BBVA Colombia anexa).

DÉCIMO PRIMERO: El día 03 de diciembre del año 2019, SAID QUINTANA suscribió la solicitud de asegurabilidad, pero si bien aparece su firma, este documento no fue diligenciado por SAID QUINTANA, sino por un funcionario de la sucursal del BBVA COLOMBIA en el municipio de Ocaña. (Anexo comunicación de SAID QUINTANA a sus hijas antes de producirse su deceso, donde se puede observar que la letra que aparece en la solicitud de asegurabilidad no es la de SAID QUINTANA en 1 folio). (Anexo comprobante de entrega de tarjeta débito, expedido por el Banco BBVA COLOMBIA donde encontramos los números de SAID QUINTANA en 1 folio).

DÉCIMO SEGUNDO: La entidad financiera BBVA COLOMBIA, no le brindo a SAID QUINTANA las instrucciones para diligenciar la solicitud de asegurabilidad. Tampoco le explicó las consecuencias jurídicas por una posible inexactitud de la información.

DÉCIMO TERCERO: SAID QUINTANA desde el momento de la solicitud del crédito de vehículo ha obrado de buena fe. A pesar de no recibir las instrucciones por parte de la asesora de la entidad financiera BBVA COLOMBIA. Resaltando que dicho proceso se llevó a cabo de forma apresurada pues la sucursal tenía prisa en desembolsar un crédito por la suma de SETENTA MILLONES DE PESOS (\$70.000.000.00), y de esta manera cumplir sus metas de colocación.

DÉCIMO CUARTO: La entidad financiera BBVA COLOMBIA, no realizó exámenes médicos de entrada a SAID QUINTANA, ni conto con personal idóneo y capacitado para explicar las condiciones del seguro de vida deudor que estaba tomando.

Sobre este aspecto la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa No 050 del 28 de diciembre 2015, que trata sobre las Instrucciones y los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros, expreso lo siguiente:

"...PRIMERA: Idoneidad para intermediarios de entidades aseguradoras distintos a los corredores de seguros. Adicionar el numeral 7 al Capítulo II, Título IV, Parte II de la CBJ, con el fin de incorporar las instrucciones que deben atender las entidades aseguradoras, relativas a la idoneidad de las personas naturales vinculadas que ejerzan la intermediación de seguros.

SEGUNDA: *Idoneidad para personas vinculadas a los corredores de seguros. Adicionar el subnumeral 1.4 al Capítulo III, Título IV, Parte II de la CBJ, mediante el cual se incluyén las instrucciones que deben atender los corredores de seguros, respecto de los requisitos de idoneidad de las personas naturales vinculadas a éstos, que ejerzan la intermediación de seguros.*

CUARTA: *Deber de Información. Adicionar los subnumerales 3.4.3.1 y 3.4.12.3 al Capítulo I, Título III, Parte I de la CBJ, relacionados con la información que las personas que desempeñen la intermediación de seguros deben suministrar al consumidor financiero antes de la celebración de un contrato de seguro."*

DÉCIMO QUINTO: BBVA COLOMBIA no le solicitó a SAID QUINTANA, la historia clínica para la suscripción del seguro de vida ni tampoco le exigieron la presentación de exámenes médicos como requisito para la evaluación del riesgo.

DÉCIMO SEXTO: SAID QUINTANA, tenía que cancelar el crédito otorgado por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA", en cuotas fijas mensuales de UN MILLÓN TRESCIENTOS VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS CINCO PESOS (\$1.325.605.00), todos los 11 de cada mes, bajo la modalidad de débito automático a su cuenta de ahorros.

DÉCIMO SÉPTIMO: SAID QUINTANA, falleció el día ocho (08) de junio del año dos mil veintiuno (2021) en el Municipio de Ocaña (Anexo Registro Civil de Defunción No 10275682 expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil en 1 folio).

DECIMO OCTAVO: El 06 de julio del año 2021, MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, recibe una comunicación dirigida al BBVA Colombia donde concluye lo siguiente:

"... Teniendo en cuenta que el asegurado en referencia, al momento de diligenciar la declaración de asegurabilidad del seguro de vida deudores, omitió declarar dichos hechos relevantes, obligado a hacerlo en virtud del mencionado artículo; BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., dentro del término legal, se permite objetar íntegra y formalmente la presente reclamación, reservándonos el derecho de ampliar las causales de objeción y/o completar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses..." (Anexo comunicación del 06 de Julio de 2021 suscrita por el apoderado general de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA en 2 folios).

DECIMO NOVENO: El día 3 de agosto del año 2021, MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO entregó todos los documentos para obtener de la entidad financiera la entrega de las sumas de dinero que su progenitor tenía en la cuenta de ahorros No 00130865000200111421. Resaltando que para el día 08 de junio del año en curso presentaba un saldo de DIEZ Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL CIENTO VEINTIDOS PESOS CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS (\$18.926.122.45) (Anexo comunicación del 3 agosto del 2021, con sello de recibido del BBVA sucursal Ocaña en 1 folio.) (Anexo comunicación del 14 de octubre del 2021, suscrita por el gerente (e) de la sucursal en 5 folios).

UNDECIMO: Ante la no respuesta por parte de la entidad financiera a la comunicación del 3 de agosto del año 2021. **MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO**, tuvo que instaurar una acción de tutela, por violación a sus derechos fundamentales entre otros al de petición.

UNDECIMO PRIMERO: La acción de tutela fue conocida por el **JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**, quien mediante Sentencia del trece (13) de octubre del año dos mil veintiuno (2021) dispuso lo siguiente:

*"...PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora **MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.*

*SEGUNDO: ORDENAR a **BANCO BBVA**, por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, proceda a dar respuesta a la solicitud de información, la cual fue radicada en dicha entidad el día 03/08/2021, respuesta que debe ser de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado por la señora **MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO**, o de lo contrario informarle los sustentos que jurídicos que impidan otorgarle la información requerida, la cual debe ser puesta en conocimiento de la accionante. Así mismo informe al despacho el cumplimiento de lo aquí ordenado. (Anexo Fallo del (13) de octubre del año dos mil veintiunos (2021) en 12 folios).*

UNDECIMO SEGUNDO: En cumplimiento de la providencia del (13) de octubre del año dos mil veintiuno (2021), **MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO**, recibe una comunicación el día 14 de octubre del 2021, suscrita por el gerente (e) de la sucursal, donde el funcionario manifiesta:

*"... Como es de su conocimiento el señor **Said Quintana**, era igualmente titular del crédito de vehículo No 001308659600031314, cuyo saldo no fue cubierto por la compañía de seguros a razón de la objeción formulada por esta, al hallarse reticencia y/o inexactitud en la información suministrada por el asegurado en su declaración de salud, según comunicación del 6 de julio de 2021 que se adjunta.*

Ante el fallecimiento del deudor y la existencia depósitos a su favor y las autorizaciones válidamente otorgadas, el Banco detenta la facultad de realizar debido de sus cuentas para abonar al pago de las cuotas causadas, así como a capital hasta cubrir el saldo total de las obligaciones crediticias, es por ella que esta entidad efectuó los siguientes cargos a la cuenta de ahorros No 00130865000200111421:

11-06-221	\$1.392.806,40
12-07-2021	\$1.392.805,70
11-08-2021	\$1.392.706,48
20-09-2021	\$1.400.307,70
11-10-2021	\$1.392.806,34
14-10-2021	\$14.650.000,00

Como se logra apreciar en el movimiento histórico del crédito No 0013086500960031314, los dineros debitados de la cuenta de ahorros en comento fueron abonados a los créditos en las fechas relacionadas.

*Con relación a los cargos que el **BBVA Colombia** efectúa a la cuenta de ahorros No 00130865000200111421, se sustenta en la autorización expresa e irrevocable del titular en el pagaré adjunto, para cargar a su cuenta corriente y/o ahorros, o para debitar de cualquier suma o depósito que tenga en **EL BANCO** conjunta o separadamente sin previo aviso, todas las sumas vencidas que este debiendo más intereses y cualquier otro valor que tenga a su cargo. Es por ello que, ante el vencimiento de la obligación contraída por el cuentahabiente con el Banco, las obligaciones serán compensadas con el saldo disponible en sus cuentas, previo conocimiento por parte del cliente del origen de los recursos que serían depositados en su cuenta.*

Tal autorización se reputa irrenunciable hasta la cancelación de las obligaciones en virtud del convenio, conforme a las disposiciones legales establecidas en los artículos 15 y 16 del código civil. Tales preceptos fueron previstos por el legislador en aras de permitir el cobro extrajudicial de las obligaciones.

Ahora bien, la carta de instrucciones para diligenciar el pagaré suscrita por el deudor contempla que en caso de muerte el Banco queda expresamente autorizado para acelerar el plazo del crédito, esto es hacer exigible el pago total de la obligación.

Adicional a la autorización de débito por parte del deudor con cargo a sus cuentas, la ley igualmente provee la figura de la compensación convencional, cuyo efecto jurídico no es otro, que la extinción recíproca de las obligaciones contraídas por las partes, y en tal sentido en Banco se encuentra facultado legal y convencionalmente para debitar de la cuenta el valor de los adeudos que tenga el cliente con el banco.

Los cargos efectuados a la cuenta de ahorros son válidamente autorizados por la ley, toda vez que el Banco por aceptación previa del titular se encuentra facultado para debitar de la cuenta de ahorros cualquier suma o depósito a su favor sin previo aviso, todos los valores de las cuotas de amortización a capital e intereses corrientes o moratorios de las obligaciones adquiridas con el Banco, en virtud de lo estipulado en el artículo 1.714 y siguientes del C Civil, en los que se encuentra prevista la Figura jurídica de la compensación como una forma de extinguir recíprocamente las obligaciones hasta la concurrencia de sus valores, la cual opera por ministerio de la ley y aun sin el consentimiento de los deudores, cuando dos personas son deudoras una de la otra, siempre y cuando reúnan las siguientes calidades:

- *Que sean ambas en dinero, fungible o de igual calidad y genero*
- *Que ambas deudas sean líquidas*
- *Que ambas sean actualmente exigibles*

Por su parte el artículo 1.602 del Código Civil establece que: "todo contrato legalmente celebrado es ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o causas legales". Sus estipulaciones son de obligatorio cumplimiento siempre que no sean contrarias a normas de orden público económico, no siendo posible modificar unilateralmente las condiciones inicialmente pactadas, toda vez que nadie puede quedar obligado si no en virtud de una declaración de voluntad, la cual no puede ser revocada a conveniencia de uno solo de los contratantes..." (Anexo comunicación del 14 de octubre del 2021, suscrita por el gerente (e) de la sucursal en 5 folios).

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Ley 1328 del 15 de Julio 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

En el artículo 13 Literal C establece:

"Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes..."

Ley 640 del 05 de enero de 2001. Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.

IV. PETICIONES

Teniendo en cuenta los anteriores hechos, me permito solicitar al señor DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, se cita a las sociedades: **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** "BBVA SEGUROS DE VIDA". Sociedad anónima identificada con el NIT 800.240.882-0, representada legalmente por **SANDRA PATRICIA SOLORZANO DAZA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.360.979 de Bogotá D.C. Y/O quien haga sus veces y al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** "BBVA COLOMBIA". NIT 860. 003.020-1, representada legalmente por **ALEJANDRA RAQUEL LLERENA POLO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.974.008 expedida en Bogotá D.C. Y/ O quien haga sus veces al momento de surtirse la notificación personal de la audiencia de conciliación, para que se logren conciliar las siguientes peticiones:

PRIMERA: Que **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. "BBVA SEGUROS DE VIDA"**, reconozca el saldo total de la obligación del crédito de vehículo radicado bajo el No 001308659600031314, cubierto bajo la póliza de seguro Vida Deudor No 02 227 000048757, certificado No 0013-0865-32-4000357750.

SEGUNDA: Que, como consecuencia de lo anterior, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA"**, proceda a la devolución de los dineros descontados en la cuenta de ahorros No 00130865000200111421 desde el día ocho (08) de junio del año dos mil veintiuno (2021), fecha en que se produce el fallecimiento de del señor SAID QUINTANA así:

11-06-221	\$1.392.806,40
12-07-2021	\$1.392.805,70
11-08-2021	\$1.392.706,48
20-09-2021	\$1.400.307,70
11-10-2021	\$1.392.806,34

TERCERA: Que se haga entrega de los saldos depositados en la cuenta de ahorros No 00130865000200111421 de la entidad financiera "BBVA COLOMBIA".

V. ANEXOS

Acompaño a la presente solicitud copia en formato PDF de todos los documentos relacionados en los hechos y de la solicitud de conciliación. Además, anexo poder especial suscrito por MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO. Los documentos son:

1. Registros civiles de nacimiento en 2 folios.
2. Certificado del 10 de febrero de 2020 expedido por el BBVA COLOMBIA.
3. Comunicación de la vicepresidencia de negocios bancarios del BBVA COLOMBIA en 1 folio.
4. Certificado de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
5. Comunicación de SAID QUINTANA a sus hijas antes de producirse su deceso, donde se puede observar que la letra que aparece en la solicitud de asegurabilidad no es la de SAID QUINTANA en 1 folio.
6. Comprobante de entrega de tarjeta débito, expedido por el Banco BBVA COLOMBIA donde encontramos los números de SAID QUINTANA en 1 folio.
7. Comunicación del 3 agosto del 2021, con sello de recibido del BBVA sucursal Ocaña en 1 folio.
8. Comunicación del 14 de octubre del 2021, suscrita por el gerente (e) de la sucursal en 5 folios.

VI. DIRECCIONES

MARÍA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO, Domiciliada y residente en la Calle 6 No 4 - 24 Barrio el Centro el Carmen Norte de Santander. Correo electrónico: maleqp24@hotmail.com

APODERADA PARTE CONVOCANTE. CLAUDIA MARCELA SAAVEDRA PLATA. Domiciliada y residente en la Calle 13 A No 13 E-30 Barrio Caobos en el Municipio de San José de Cúcuta. Correo electrónico: abogada.saavedra1@gmail.com

PARTES CONVOCADAS:

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. "BBVA SEGUROS DE VIDA". domicilio principal en la carrera 7 No 7-71 82 To A P 12 de la ciudad de Bogotá D.C. Correo Electrónico: judicialesseguros@bbva.com

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA. La entidad demandada tiene sucursal en la Calle 11 No 13-03 Barrio el Centro el Municipio de Ocaña Departamento Norte de Santander. Correo electrónico: notica.co@BBVA.com.co

Atentamente,

Claudia M Saavedra P.

CLAUDIA MARCELA SAAVEDRA PLATA

C.C.No 60.350.663 expedida en Cúcuta

T.P No 337331 del C. S. J.

Ocaña, 14 de octubre del 2021

Señor (a)

MARIA ALEJANDRA QUINTANA PORTILLO

maleqp24@hotmail.com

Ciudad

Ref. Derecho de Petición

Solicitud de entrega directa de depósitos de titular por fallecimiento

Respetado (a) Señor (a):

Reciba un cordial saludo en nombre del BBVA Colombia. Es de nuestro interés atender su petición relacionada con la entrega directa de los dineros depositados en la cuenta bancaria de la referencia a nombre del señor Said Quintana (qepd), ante lo cual le comunicamos lo siguiente:

Sea lo primero señalar, que conforme a lo previsto en el numeral 7 del artículo 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 119 de la Ley 1395 de 2010, los establecimientos bancarios **podrán a su juicio** pagar el saldo de dichas cuentas a los herederos, al cónyuge sobreviviente o a uno y otros **conjuntamente** según el caso, siempre que el valor depositado en la misma no exceda el límite máximo fijado por la ley, y a su vez no hubiera albacea nombrado o administrador de los bienes de la sucesión, condicionado a la presentación de declaraciones juradas respecto a las partes interesadas, con el fin de exonerar a la entidad de responsabilidad para con el albacea o el administrador nombrados después.

Efectuada la verificación pertinente, se logró establecer que al 08 de junio del 2021 fecha en que se produjo el fallecimiento del señor Said Quintana, la cuenta de ahorros registraba un saldo de \$ 18.926.122,45.

Como es de su conocimiento, el señor Said Quintana, era igualmente titular del crédito de Vehículo No. 00130865009600031314, cuyo saldo no fue cubierto por la compañía de seguros a razón de la objeción formulada por esta, al hallarse retención y/o inexactitud en la información suministrada por el asegurado en su declaración de salud, según comunicación de fecha 06 de julio del 2021 que se adjunta.

Ante el fallecimiento del deudor y la existencia de depósitos a su favor y de las autorizaciones válidamente otorgadas, el Banco detenta la facultad de realizar débitos de sus cuentas para abonar al pago de las cuotas causadas así como a capital hasta cubrir el saldo total de las obligaciones crediticias, es por ello que esta entidad efectuó los siguientes cargos a la cuenta de ahorros No.00130865000200111421:

* 11-06-2021	\$ 1.392.806,40
* 12-07-2021	\$ 1.392.805,70
* 11-08-2021	\$ 1.392.706,48
* 20-09-2021	\$ 1.400.307,70
* 11-10-2021	\$ 1.392.806,34
* 14-10-2021	\$ 14.650.000,00

Como se logra apreciar en el movimiento histórico del crédito No. 00130865009600031314, los dineros debitados de la cuenta de ahorros en comento fueron abonados al crédito en las fechas relacionadas.

Con relación a los cargos que el BBVA Colombia efectúa a la cuenta de ahorros No. 00130865000200111421, se sustenta en la autorización expresa e irrevocable del titular en el pagaré adjunto, para cargar a su cuenta corriente y/o de ahorros, o para debitar de cualquier suma o depósito que tenga en EL BANCO conjunta o separadamente sin previo aviso, todas las sumas vencidas que este debiendo más intereses y cualquier otro valor que tenga a su cargo. Es por ello que ante el vencimiento de la obligación contraída por el cuentahabiente con el Banco, las obligaciones serán compensadas con el saldo disponible en sus cuentas, previo conocimiento por parte del cliente del origen de los recursos que serían depositados en su cuenta.

Tal autorización se reputa irrenunciable hasta la cancelación de las obligaciones en virtud del convenio, conforme a las disposiciones legales establecidas en los artículos 15 y 16 del Código Civil. Tales preceptos fueron previstos por el legislador en aras de permitir el cobro extrajudicial de las obligaciones.

Ahora bien, **la carta de instrucciones para diligenciar el pagaré** suscrita por el deudor contempla que en caso de muerte el Banco queda expresamente autorizado para acelerar el plazo del crédito, esto es hacer exigible el pago total de la obligación.

Adicional a la autorización de débito por parte del deudor con cargo a sus cuentas, la ley igualmente prevee la figura de la compensación convencional, cuyo efecto jurídico no es otro, que la extinción recíproca de las obligaciones contraídas por las partes, y en tal sentido el banco se encuentra facultado legal y convencionalmente para debitar de la cuenta el valor de los adeudos que tenga el cliente con el banco.

Los cargos efectuados a la cuenta de ahorros son válidamente autorizados por la ley, toda vez que el Banco por aceptación previa del titular se encuentra facultado para debitar de la cuenta de ahorros cualquier suma o depósito a su favor sin previo aviso, todos los valores correspondientes a las cuotas de amortización a capital e intereses corrientes y moratorios de las obligaciones adquiridas con el banco, en virtud de lo estipulado en el artículo 1.714 y siguientes del C. Civil, en los que se encuentra prevista la figura jurídica de la **compensación** como una forma de extinguir recíprocamente las obligaciones hasta la concurrencia de sus valores, la cual opera por ministerio

de la ley y aun sin el consentimiento de los deudores, cuando dos personas son deudoras una de la otra, siempre y cuando reúnan las siguientes calidades:

- Que sean ambas en dinero, fungible o de igual calidad y género
- Que ambas deudas sean líquidas
- Que ambas sean actualmente exigibles.

Por su parte el Artículo 1602 del Código Civil establece que: **"Todo contrato legalmente celebrado es ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o causas legales"**. Sus estipulaciones son de obligatorio cumplimiento siempre que no sean contrarias a normas de orden público económico, no siendo posible modificar unilateralmente las condiciones inicialmente pactadas, toda vez que nadie puede quedar obligado sino en virtud de una declaración de voluntad, la cual no puede ser revocada a conveniencia de uno sólo de los contratantes.

Este principio reconoce a la voluntad humana eficiencia jurídica propia para poder fijarse su propia ley a través de los actos jurídicos que ejecute y en consecuencia la de obligarse mediante contrato.

De lo anterior nos permitimos concluir, que la conducta del banco se encuentra dentro del marco de las disposiciones legales y contractuales, por lo tanto no habrá lugar a reintegro de las sumas compensadas, así como no hay lugar a la entrega de los depósitos existentes en la cuenta de ahorros, ya que los mismos serán cargados con destino al pago del crédito en mención.

El BBVA desea reiterar el interés de servirle como usted lo merece, si tiene alguna inquietud adicional con gusto lo atenderemos en nuestras oficinas o a través de nuestra línea gratuita de servicio al cliente 4010000 desde Bogotá o 018000912227 desde el resto del país.

Cordialmente,



GERENTE (E)
Sucursal
BBVA Colombia

B B V A

FECHA : 2021-10-14
 USUARIO: C803050

HORA : 08:48:00
 TERMINAL: YX83

OFICINA: 0865
 TRANSAC: U400

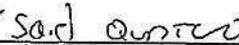
CONSULTA DEL MOVIMIENTO DE PRESTAMOS

NUMERO DE OPERACION : 0013 0865 3 2 9600031314
 TITULAR : SAID QUINTANA
 IMPORTE CONCEDIDO : 70,000,000.00 MONEDA: PESO COLOMBIANO
 SALDO (VENCIDO+NO VENC.): 43,164,640.34
 PERIODICIDAD AMORTIZACION : MENSUAL
 PERIODICIDAD LIQUIDACION : UN MES
 PLAN DE AMORTIZACION : 1 PLAN INTEG
 FECHA DESDE : 01/01/2021 FECHA HASTA : 14/10/2021

F.LIQUI.	F.OPERA.	CONCEPTO	OFIC.	IMPORTE	SALDO CAPITAL ANTERIOR	SALDO CAPITAL POSTERIOR	STATUS MOV.
11012021	12012021	INTER CUOTA	0865	762,551.03	57,797,135.00	57,797,135.00	CTA
11012021	12012021	CUOTA AMORTIZA	0865	563,055.00	57,797,135.00	63,177,627.00	CTA
11012021	12012021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	63,177,627.00	63,177,627.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.03			
11022021	11022021	INTER CUOTA	0865	755,815.01	63,177,627.00	63,177,627.00	CTA
11022021	11022021	CUOTA AMORTIZA	0865	569,791.00	63,177,627.00	62,607,836.00	CTA
11022021	11022021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	62,607,836.00	62,607,836.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.01			
11032021	11032021	INTER CUOTA	0865	748,998.41	62,607,836.00	62,607,836.00	CTA
11032021	11032021	CUOTA AMORTIZA	0865	576,608.00	62,607,836.00	62,031,228.00	CTA
11032021	11032021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	62,031,228.00	62,031,228.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.41			
11042021	12042021	INTER CUOTA	0865	742,100.26	62,031,228.00	62,031,228.00	CTA
11042021	12042021	CUOTA AMORTIZA	0865	583,506.00	62,031,228.00	61,447,722.00	CTA
11042021	12042021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	61,447,722.00	61,447,722.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.26			
11052021	11052021	INTER CUOTA	0865	735,119.58	61,447,722.00	61,447,722.00	CTA
11052021	11052021	CUOTA AMORTIZA	0865	590,486.00	61,447,722.00	60,857,236.00	CTA
11052021	11052021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	60,857,236.00	60,857,236.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,805.58			
11062021	11062021	INTER CUOTA	0865	728,055.40	60,857,236.00	60,857,236.00	CTA
11062021	11062021	CUOTA AMORTIZA	0865	597,551.00	60,857,236.00	60,259,685.00	CTA
11062021	11062021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	60,259,685.00	60,259,685.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.40			
11072021	12072021	INTER CUOTA	0865	720,906.70	60,259,685.00	60,259,685.00	CTA
11072021	12072021	CUOTA AMORTIZA	0865	604,699.00	60,259,685.00	59,654,986.00	CTA
11072021	12072021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	59,654,986.00	59,654,986.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,805.70			
11082021	11082021	INTER CUOTA	0865	713,672.48	59,654,986.00	59,654,986.00	CTA
11082021	11082021	CUOTA AMORTIZA	0865	611,934.00	59,654,986.00	59,043,052.00	CTA
11082021	11082021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	59,043,052.00	59,043,052.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.48			
11092021	20092021	INTER CUOTA	0865	706,351.71	59,043,052.00	59,043,052.00	BCT
11092021	20092021	CUOTA AMORTIZA	0865	619,254.00	59,043,052.00	58,423,798.00	BCT
11092021	20092021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	58,423,798.00	58,423,798.00	BCT
11092021	20092021	INT. MORATORIO	0865	7,501.99	58,423,798.00	58,423,798.00	BCT
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,400,307.70			
11102021	11102021	INTER CUOTA	0865	698,943.37	58,423,798.00	58,423,798.00	CTA
11102021	11102021	CUOTA AMORTIZA	0865	626,663.00	58,423,798.00	57,797,135.00	CTA
11102021	11102021	GASTOS CUOTA	0865	67,200.00	57,797,135.00	57,797,135.00	CTA
TOTAL DE LA TRANSACCION				1,392,806.37			
14102021		INT.PAGO ANTIC	0865	17,505.34	57,797,135.00	57,797,135.00	CTM
14102021		CAP.PAGO ANTIC	0865	14,632,494.66	57,797,135.00	43,164,640.34	CTM
TOTAL DE LA TRANSACCION				14,650,000.00			

INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL PAGARÉ

En los términos del Artículo 622 del Código de Comercio autorizo permanente e irrevocablemente al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., para llenar en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso los espacios en blanco de este pagaré, de acuerdo con las siguientes instrucciones: (i) en el espacio del literal a), se incluirá el monto por concepto de capital de todas las obligaciones insolutas que por cualquier concepto tenga a mi cargo, conjunta o separadamente, a favor del BANCO, sus filiales o vinculadas, más los valores relacionados, tales como comisiones, impuestos, honorarios, gastos de cobranza, primas de seguros, diferencias de cambio y cualquier otra suma que se deba por concepto distinto a intereses. Si alguna de las obligaciones estuviere denominada en moneda extranjera, el BANCO podrá expresar su valor en la divisa estipulada o en pesos colombianos liquidados a la tasa representativa del mercado del día en que decida llenar el pagaré y podrá diligenciar los documentos que exijan las autoridades cambiarias para tal fin; (ii) en el espacio del literal b), se incluirá el valor de los intereses remuneratorios y moratorios; (iii) como fecha de vencimiento se colocará la del día en que se llene el pagaré; (iv) el lugar de cumplimiento será la ciudad donde se encuentre la oficina del BANCO donde deba hacerse el pago; (v) el pagaré podrá diligenciarse cuando exista incumplimiento, total o parcial, de cualquier obligación o cuota a mi cargo, por capital, intereses u otros conceptos, que conjunta o separadamente tenga con el BANCO, sus filiales o vinculadas o en los casos de aceleración de plazo por causas legales o convencionales, entre ellas la muerte de cualquiera de los deudores, la iniciación de procesos concursales, de reestructuración o de insolvencia, el embargo de bienes de cualquiera de los deudores o la disminución o si son perseguidos por cualquier persona en ejercicio de cualquier acción, pérdida o deterioro de garantías o si estas se enajenan o se gravan en todo o en parte sin previo permiso escrito del BANCO o se deprecian, demeritan o dejan de ser garantía suficiente. Declaro haber recibido copia de la presente carta de instrucciones.


 Firma

 Nombres y Apellidos
 88.138.111
 Tipo y número documento de identidad
 05/12/2019
 Fecha de firma

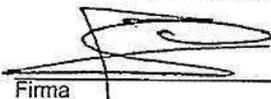
Firma
 Nombres y Apellidos
 Tipo y número documento de identidad
 Fecha de firma

PAGARÉ

Yo(nosotros) mayor(es) de edad e identificado(s) como aparece al pie de mi(nuestra) firma, pagaré(mos) incondicionalmente a la orden del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., en su oficina de la ciudad de _____ el día _____ del mes de _____ del año _____, las siguientes sumas de dinero que reconozco(emos) solidariamente deber: a). La suma de _____

(\$ _____) moneda legal colombiana; y, b). La suma de _____

(\$ _____) moneda legal colombiana. A partir de la fecha de vencimiento reconoceré(mos) y pagaré(mos) intereses moratorios sobre la suma consignada en el literal a) a la tasa máxima legal permitida. Además, a partir de la fecha de la demanda judicial de cobro, reconoceré(mos) y pagaré(mos) intereses moratorios sobre la suma del literal b) de este pagaré, al completarse un (1) año de mora, liquidados a la tasa máxima legal permitida. Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente al BANCO para debitar, sin aviso previo, de la(s) cuenta(s) corriente(s) y de ahorros o de cualquier depósito que poseo(amos) conjunta o separadamente, en esa institución o en sus filiales o subsidiarias, el valor insoluto de este pagaré y sus intereses. Me(nos) acojo(gemos) expresamente al sistema de amortización que el BANCO tiene establecido para el abono de los pagos del presente pagaré. Se hace constar que la responsabilidad solidaria y las garantías reales constituidas para respaldar el pago de este título, subsisten toda vez que el BANCO hace expresa reserva a la solidaridad prevista en el Art. 1573 del Código Civil, entre otros eventos similares, en los siguientes casos: a) prórroga o cualquier modificación a lo aquí estipulado, así éstas se pacten con uno solo de los firmantes, por cuanto desde ahora accedemos a ellas expresamente; b) si se llegare a recibir o a cobrar todo o parte del importe de este título a alguno(s) de los suscriptores, queda entendido que toda garantía real o personal constituida conjunta o separadamente por el(tos) suscriptor(es) de este título amparará las obligaciones contenidas en este título así como sus prórrogas y demás modificaciones.


 Firma

 Nombres y Apellidos
 88.138.111
 Tipo y número documento de identidad
 05/12/2019
 Fecha de firma

Firma
 No. PAGARE O CARTA DE INSTRUCCIONES Y PAGARÉ

 M026300110234008659600031314
 Fecha de firma



Amparos: Vida, Incapacidad Total y Permanente, Des.

Fecha contabilización del crédito 2019 12 03	Ciudad OCAJA		
Tomador/Beneficiario: BBVA COLOMBIA S.A.	C.C. o NIT: 860.003.020-1	Vigencia desde 2019 12 03	Vigencia hasta

Datos del Asegurado		
Nombres y Apellidos SANTO ANTONIO	Identificación 83.133.111	Edad
Dirección CL COMER N. de S.	Teléfono 3112337820	Ciudad OCAJA
Fecha de nacimiento 1963 11 27	Genero M	Ocupación/Profesión Administrador

Datos del Seguro				
Tasa %	Extra Prima %	Anexo ITP <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	Valor Asegurado	Número de Obligación
Prima Mensual \$	Periodicidad	Vr. Prima Total \$		

Beneficiarios del Seguro		
Nombres Completos e Identificación	Parentesco	% Participación

Todas las preguntas deben ser contestadas a mano por el asegurado en forma clara sin usar rayas ni comillas

Declaración de Asegurabilidad (Datos Sensibles)				
Estatura 1.82 cms	Peso 85 Kg		SI	No
¿ha padecido o esta en tratamiento de alguna enfermedad relacionada con : infarto al miocardio, enfermedad coronaria, trombosis o accidente cerebro vascular, epoc, asma, diabetes, hipertensión, disfonia, discopatía?				X
¿presenta o ha presentado cáncer o tumores de cualquier clase?				X
¿ha sido sometido a alguna intervención quirúrgica?				X
¿sufre alguna incapacidad física o mental?				X
¿ha sido sometido en alguna ocasión o le han sugerido la práctica de examen para diagnóstico del sida? Caso positivo indique el resultado.				X
¿sufre o ha sufrido cualquier problema de salud no contemplado anteriormente?				X

Si contestó afirmativamente cualquiera de las anteriores preguntas, detalle la enfermedad y fechas de ocurrencia:

* Soy consciente y he sido informado de que cualquier inconsistencia en la información suministrada anteriormente traerá como consecuencia la nulidad del contrato de seguros y acarreará la posible pérdida del derecho a cualquier indemnización.

No firme esta solicitud sin leer este texto

El cliente se obliga a suministrar información veraz y verificable, actualizar la información personal, comercial y financiera, por lo menos una vez al año o cada vez que así lo solicite BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. entregando los soportes y documentos correspondientes.

Se informa que es facultativo que responda preguntas sobre datos sensibles (salud, sexo, religión, entre otros) o sobre menores de edad. Sus derechos son los previstos en la Constitución y las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

Declaro que mis recursos, no provienen de actividad ilícita alguna contemplada en la legislación Penal Colombiana Vigente; cualquier inconsistencia en la información consagrada en esta solicitud, exime a la compañía de toda responsabilidad. Expresamente declaro que todas las respuestas aquí son exactas, completas y verídicas y acepto que cualquier omisión, inexactitud o reticencia de las mismas, sean tratadas de acuerdo con el artículo 1058 del código de comercio

Artículo 1068 del Código de Comercio. Terminación automática del Seguro. " La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión de la expedición del contrato ".

En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1981, autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Toda información que posea sobre mi salud y/o epicrisis o historias clínicas con posterioridad a la ocurrencia de alguno de los riesgos amparados. La presente solicitud formará parte del contrato de seguro que aquí se solicita, si éste llegare a celebrarse.


Firma del Solicitante

El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: www.bbvasseguros.com.co y www.bbva.com.co

Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en ésta solicitud o sus anexos, incluyendo mi estado real de salud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias (pérdida del derecho a la indemnización) en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro.

Para constancia se firma en OCAJA a los 03 días del mes de Noviembre de 2019


Firma del Solicitante


Firma Autorizada
BBVA Seguros de Vida Colombia S A NIT 800 240 882 - 0

CERTIFICA:

Que: El Señor **SAID QUINTANA (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificaba con cédula de ciudadanía No. **88.138.111**, adquirió la obligación No. **0013-0865-32-9600031314** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Deudor** No. **02 227 0000048757**, certificado No. **0013-0865-32-4000357750**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$70,000,000.00
Incapacidad total y permanente	\$70,000,000.00

La póliza fue emitida con fecha 11/12/2019 y actualmente se encuentra vigente, (Adjuntamos Clausulado).

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los trece (13) días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno (2021).

Cordialmente,

Rafael Enrique Cabrera Guzmán
Gerencia Canales y Servicios
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Elaborado por: FAG-

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

-Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucia Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."

PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES BANCASEGUROS

AMPARO BÁSICO

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., EN ADELANTE DENOMINADA “LA COMPAÑÍA”, CUBRE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO CONTRA EL RIESGO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO EL SUICIDIO Y HOMICIDIO DESDE EL PRIMER DÍA, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO.

EXCLUSIONES

EL AMPARO BÁSICO NO CONTEMPLA EXCLUSIONES

CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA – EL TOMADOR

Es la persona jurídica a cuyo nombre se expide la presente póliza para asegurar un número determinado de personas.

CLÁUSULA SEGUNDA – GRUPO ASEGURADO

Es el constituido por un conjunto de personas naturales vinculadas bajo una misma personería jurídica en virtud de una situación legal reglamentaria, o que tienen con una tercera persona (TOMADOR) relaciones estables de la misma naturaleza, cuyo vínculo no tenga relación con el único propósito de contratar el seguro de vida.

CLÁUSULA TERCERA – PAGO DE PRIMAS

El pago de la primera prima o cuota es condición indispensable para la iniciación de la vigencia del seguro.

Para el pago de las demás primas anuales o fraccionadas, “LA COMPAÑÍA” concede sin recargo de intereses un plazo de gracia de un mes a partir de la fecha de cada vencimiento. Durante dicho plazo se considerará el seguro en vigor y por consiguiente si ocurriere algún siniestro, “LA COMPAÑÍA” tendrá la obligación de pagar el valor asegurado correspondiente, previa deducción de las primas o fracciones causadas pendientes de pago por parte del tomador, hasta completar la anualidad respectiva.

Si las primas posteriores a la primera no fueran pagadas antes de vencerse el plazo de gracia, se producirá la terminación del contrato y “LA COMPAÑÍA” quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración de dicho plazo.

CLÁUSULA CUARTA – FRACCIONAMIENTO DE PRIMAS

Las primas están calculadas con forma de pago anual, pero pueden ser pagadas en fracciones semestrales, trimestrales o mensuales, mediante aplicación de recargos.

En grupo deudores las primas dependen de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, por lo tanto estas primas no están sujetas a recargo por pago fraccionado.

CLÁUSULA QUINTA – REVOCACIÓN DEL CONTRATO

Si el Tomador avisa por escrito a “LA COMPAÑÍA” para que esta póliza sea revocada, será responsable de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la revocación. El contrato quedará revocado en la fecha del recibo de tal comunicación por “LA COMPAÑÍA” o en la fecha especificada por el tomador, si esta es posterior a la fecha de recibido para tal terminación y el tomador será responsable de pagar a “LA COMPAÑÍA” todas las primas adeudadas en esa fecha.

“LA COMPAÑÍA” devolverá la parte proporcional de las primas pagadas y no devengadas desde la fecha de revocación. El valor de la prima devengada y de la devolución se calculará a prorrata.

CLÁUSULA SEXTA – DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE

El tomador y los asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por “LA COMPAÑÍA”.

La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por “LA COMPAÑÍA”, la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del presente contrato. Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud produce igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculparable del tomador, el contrato no será nulo, pero “LA COMPAÑÍA” sólo estará obligada en caso de siniestro a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, se aplicará lo contenido en el artículo 1058 del código de comercio.

CLÁUSULA SÉPTIMA - IRREDUCTIBILIDAD

Transcurridos dos (2) años en vida del asegurado, desde la fecha en que se perfecciona el contrato, el valor del seguro no podrá ser reducido por causa de error en la declaración de asegurabilidad.

CLÁUSULA OCTAVA – TERMINACIÓN DEL AMPARO BÁSICO

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos, termina por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago de prima.
- b. Cuando el tomador solicite por escrito la exclusión del seguro, excepto en el seguro de deudores.
- c. Un mes después de haber dejado de pertenecer al grupo asegurado.
- d. Al vencimiento de la póliza si ésta no se renueva.
- e. A la terminación o revocación del contrato por parte del tomador.
- f. En el aniversario de la póliza más próximo a la fecha en que el asegurado cumpla la edad definida en las condiciones generales y particulares de la póliza.
- g. Por la extinción total de la obligación en el caso de seguros de deudores.
- h. Al momento en que a un asegurado se le indemnice los porcentajes de la suma asegurada contemplados en el anexo de Incapacidad Total y Permanente, desmembración o inutilización, si han sido contratados por el tomador.
- i. En el momento de disolución del grupo asegurado.

Se entenderá disuelto, cuando el grupo quede integrado por un número inferior a 10 asegurados durante la vigencia de la póliza.

CLÁUSULA NOVENA – RENOVACIÓN

La presente póliza es renovable a voluntad de las partes contratantes.

Si las partes, con anticipación no menor de un mes a la fecha de su vencimiento no manifestare lo contrario, el contrato se entenderá renovado automáticamente por un período igual al pactado, sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula quinta de la presente póliza.

CLÁUSULA DÉCIMA- CONVERTIBILIDAD

Los asegurados que se separen del grupo tendrán derecho a asegurarse sin nuevos requisitos médicos o de asegurabilidad, hasta por una suma igual a la que tengan bajo esta póliza, pero sin beneficios adicionales, en cualquiera de los planes de seguro individual de los que emite “LA COMPAÑÍA”, con excepción de los planes

temporales o crecientes, siempre y cuando lo solicite dentro de un mes contado a partir de su retiro del grupo asegurado. El seguro individual se emitirá de acuerdo con las condiciones del respectivo plan y conforme a la tarifa aplicable a la edad alcanzada por el asegurado y su ocupación en la fecha de solicitud. En caso de haberse aceptado bajo la póliza riesgos subnormales, se expedirán los certificados individuales con la clasificación impuesta bajo la póliza de grupo y la extra-prima que corresponda.

Si el asegurado fallece dentro del plazo para solicitar la póliza de vida individual, conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, sin que ella se hubiere expedido (medie solicitud o pago de prima) sus beneficiarios tendrán derecho a la prestación aseguradora bajo la póliza respectiva.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA- INEXACTITUD DE LA DECLARACIÓN DE LA EDAD

Si respecto a la edad del asegurado se comprobare inexactitud en la declaración de asegurabilidad, se aplicarán las siguientes normas:

- a. Si la edad verdadera está fuera de los límites autorizados de la tarifa de “LA COMPAÑÍA”, el contrato quedará sujeto a la sanción prevista en el artículo 1058 del Código de Comercio.
- b. Si es mayor que la declarada, el seguro se reducirá en la proporción necesaria para que su valor guarde relación matemática con la prima anual percibida por “LA COMPAÑÍA”.
- c. Si es menor, el valor del seguro se aumentará en la misma proporción establecida en el literal b.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA- CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO

“LA COMPAÑÍA” o el Tomador cuando sea autorizado, expedirá para cada asegurado un certificado individual con aplicación a esta póliza. En caso de cambio de beneficiarios o de valor asegurado, se expedirá un nuevo certificado que reemplazara al anterior.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA- DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS

El beneficiario puede ser a título oneroso y debe nombrarse expresamente al suscribirse el seguro.

Cuando el beneficiario sea título gratuito, el asegurado lo podrá cambiar en cualquier momento, pero tal cambio sólo surtirá efecto a partir de la fecha de notificación escrita a “LA COMPAÑÍA”.

Cuando no se designen los beneficiarios o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, tendrán la calidad de tales el cónyuge del asegurado en la mitad del seguro, y los herederos

legales de esté en la otra mitad. Igual solución se les dará si la designación del beneficiario ha sido a título gratuito y ocurre uno de los eventos siguientes: Si el asegurado y el beneficiario mueren simultáneamente o se ignora cuál de los dos ha muerto primero y si la designación ha sido a título oneroso y ocurre cualquiera de los dos últimos eventos mencionados, el seguro será provecho únicamente de los herederos del beneficiario.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA – PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

El asegurado o el beneficiario según el caso, quedará privado de todo derecho procedente de la presente póliza, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieran otros medios o documentos engañosos o dolosos.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA – AVISO DE SINIESTRO

En caso de siniestro de cualquiera de los asegurados, el tomador o beneficiario deberá dar aviso a “LA COMPAÑÍA” dentro de los 60 días comunes siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

El asegurado, tomador o beneficiario podrá reportar en línea el siniestro mediante:

Correo electrónico: siniestros.co@bbva.com
Línea nacional: 018000934020
Línea en Bogotá: 3078080

Si el siniestro se reporta por medio del correo electrónico mencionado anteriormente, para mayor agilidad y claridad, el asunto del correo se debe identificar como: Aviso de Siniestro, nombre de producto a reclamar, número de la póliza a reclamar, nombre completo del cliente y número del documento de identificación.

En este correo se debe hacer una breve descripción de los hechos que generaron el evento o la pérdida, la fecha y lugar de ocurrencia.

Sin perjuicio de la libertad probatoria que asiste, el asegurado, tomador o beneficiario deberá brindar los siguientes documentos, teniendo en cuenta el amparo presentado:

Hipotecario:

VIDA: Carta de reclamación formal o correo de aviso de siniestro, Registro civil de defunción, Epicrisis sobre la causa de fallecimiento.

ITP: Dictamen de calificación.

ITT: Copia de cada una de las incapacidades temporales superiores a 15 días

Leasing Habitacional:

VIDA: Carta de reclamación formal o correo de aviso de siniestro, Registro civil de defunción, Epicrisis sobre la causa de fallecimiento.

ITP: Dictamen de calificación.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA– PAGO DE INDEMNIZACIONES

“LA COMPAÑÍA” pagará el valor del seguro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o el beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante “LA COMPAÑÍA”. Vencido este plazo, “LA COMPAÑÍA” reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario además del valor a indemnizar, lo estipulado en el artículo 1080 del código de comercio.

Para el pago de la indemnización, el tomador o beneficiarios, entregarán a “LA COMPAÑÍA” las pruebas legales necesarias y cualquier otro documento indispensable que “LA COMPAÑÍA” esté en derecho de exigir para acreditar la ocurrencia del siniestro.

El tomador o el beneficiario, a petición de “LA COMPAÑÍA”, deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle la investigación del siniestro. En caso de incumplimiento de esta obligación, “LA COMPAÑÍA” podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

“LA COMPAÑÍA” pagará por conducto del tomador a los beneficiarios, o directamente a estos la indemnización a que está obligada por la presente póliza y sus anexos, si los hubiere.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA– DERECHOS DE INSPECCIÓN

“LA COMPAÑÍA” se reserva el derecho de inspeccionar los libros y documentos del tomador que se refieran al manejo de esta póliza.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA– ADHESIÓN

Si durante la vigencia de este seguro se presentan modificaciones a las condiciones generales de la póliza, legalmente aprobados y que representen un beneficio a favor del asegurado, estas modificaciones se considerarán automáticamente incorporadas a la póliza, siempre que el cambio no implique un aumento a la prima originalmente pactada.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA- NOTIFICACIONES

Para cualquier notificación que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito (cuando la ley así lo exija) y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío del aviso por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección registrada por las partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA- PRESCRIPCIÓN

La prescripción de las acciones derivadas de las parte de la presente póliza, se regirá de acuerdo con la ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA- DISPOSICIONES LEGALES

Para los demás efectos contemplados en este contrato, la presente póliza se regirá por lo estipulado en el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias.

CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA- OBLIGACIONES DEL TOMADOR / ASEGURADO

Con fundamento en normas legales el tomador o asegurado de la póliza mantendrá vigente la información que exige la Compañía como requisito para la vinculación de clientes según los formularios propuestos y, para efecto, la actualizará al momento de renovación o por lo menos anualmente. Cuando se trate de un beneficiario diferente al asegurado que reciba la indemnización del seguro, deberá suministrar la información como requisito previo para el respectivo pago.

CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA- DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá, D.C. en la República de Colombia.

ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

Por convenio entre LA COMPAÑÍA y el tomador, el presente anexo hace parte de la póliza de vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

1. AMPAROS

1.1 INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

SI DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDE Y ANTES DE CUMPLIR EL ASEGURADO LA EDAD DEFINIDA EN LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA, SI COMO ASEGURADO SUFRE UNA INCAPACIDAD QUE IMPIDA DE EN FORMA TOTAL Y PERMANENTE REALIZAR CUALQUIER TIPO DE ACTIVIDAD U OCUPACIÓN SIEMPRE QUE NO HAYA SIDO PROVOCADA POR EL ASEGURADO LA COMPAÑÍA PAGARÁ EL 100% DEL VALOR ASEGURADO.

SÓLO SE CONSIDERARÁ COMO INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE PARA EFECTOS DE ESTE SEGURO, CON INDEPENDENCIA DE SI PERTENECE O NO A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, CUANDO EXISTA UNA CALIFICACIÓN DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL, EN FIRME, REALIZADA POR LA EPS, LA ARL O LA AFP A LA CUAL SE ENCUENTRE AFILIADO O POR LA JUNTA REGIONAL O NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, SIEMPRE QUE LA MISMA ARROJE UNA PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL IGUAL O SUPERIOR AL 50%.

LA FECHA DEL SINIESTRO SERÁ LA FECHA DE EMISIÓN DE LA CORRESPONDIENTE CALIFICACIÓN.

2. CONVERTIBILIDAD

El derecho de conversión previsto en la póliza no es aplicable a este anexo.

ANEXO PARA PÓLIZA DE DEUDORES

Por convenio entre “LA COMPAÑÍA” y el tomador, el presente anexo hace parte de la Póliza de Vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

AMPARO

AMPARA CONTRA EL RIESGO DE MUERTE A LOS DEUDORES DEL TOMADOR DE LA PRESENTE PÓLIZA

CAUSALES DE TERMINACIÓN

- A. Por extinción total de la obligación
- B. Por muerte o incapacidad total y permanente (si se ha contratado este amparo) del deudor.

CONDICIONES PARTICULARES

1. La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años.
2. Para los efectos del presente anexo, la iniciación del seguro para cada uno de los asegurados individualmente considerados amparados por la presente póliza, queda condicionada a la entrega real del dinero, por lo tanto la cobertura individual se inicia en la fecha del desembolso del mismo.
3. Se considera como tomador al acreedor, quien tendrá carácter de beneficiario a título oneroso hasta por el saldo insoluto de la deuda. Entendiéndose por saldo insoluto el capital no pagado, más los intereses corrientes calculados hasta la fecha del fallecimiento del deudor.
En el evento de existir mora en las obligaciones se comprenderán, además, los intereses moratorios y

las primas del seguro de vida grupo deudores no pagadas por el deudor.

4. Cuando el valor de la deuda a la cual se vincula el seguro, se expresa en Unidades de Valor Real UVR, adeudadas será calculada con base en la cantidad de Unidades de Valor Real UVR adeudadas en la fecha del fallecimiento, liquidada a la cotización del día en que se efectúe el pago del siniestro o en la fecha en la cual “LA COMPAÑÍA” informe por escrito al tomador su aceptación de la declaratoria de Incapacidad Total y Permanente del deudor según el caso y si ha contratado este amparo.
5. La vigencia de la póliza depende de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, motivo por el cual no supone recargo en la prima correspondiente.

CLÁUSULA PARTICULAR PARA TODOS LOS AMPAROS – EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Aplica para el amparo básico:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 74 años más 364 días.
- Permanencia: Hasta el fin del crédito.

Aplica para el anexo de incapacidad total y permanente:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 69 años más 364 días.
- Permanencia: 71 años más 364 días.

BBVA

BBVA COLOMBIA
NIT 860.003.020-1

CERTIFICA

Que **SAID QUINTANA** identificado(a) con **cédula de ciudadanía número 88.138.111** se encuentra vinculado(a) a nuestra entidad a través de la **Cuenta De Ahorros Libreton No 00130865000200111421** aperturada el **15 de noviembre de 2019**, cuenta **activa** y que a la fecha ha presentado un manejo conforme a lo establecido contractualmente.

El número de cuenta podrá ser utilizada en nuestros canales como se indica a continuación:

9 dígitos: **865111421**

10 dígitos: **0865111421**

16 dígitos: **0865000200111421**

Recuerde que para pago en nómina a través de Net Cash, el formato a utilizar es de 16 dígitos.

Esta certificación se expide a solicitud del titular el día **10 de febrero de 2020** a las **09:23**, con destino a **A Quien Pueda Interesar**.



Firma autorizada autografiada

BBVA COLOMBIA

BBVA COLOMBIA ESTABLECIMIENTO BANCARIO

Ocaña, Norte de Santander, 03 de agosto de 2021

Señores
BBVA
Sucursal Ocaña
Ciudad

Ref. Entrega de documentos por defunción del titular

Estimados Señores,

Yo, María Alejandra Quintana Portillo, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.091.535.029, en calidad de hija de Said Quintana, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.138.111, quien falleció el pasado ocho (08) de junio de dos mil veintiuno (2021), hago entrega de los siguientes documentos:

1. Registro civil de defunción de mi padre, Said Quintana – 2 copias
2. Registro de nacimiento de mi hermana, María Valentina Quintana Portillo – 1 copia
3. Mi registro de nacimiento – 1 copia
4. Registro del matrimonio de mis padres, Said Quintana y Amparo Inés Portillo Angarita – 1 copia
5. Declaración extra juicio No. 071 del dieciocho (18) de junio de dos mil veintiuno (2021) por parte de Jhan Carlos Quintero Chogó y Manuel Edgardo Julio Illera – Original y copia.
6. Cédula de mi padre, Said Quintana – 1 copia
7. Cédula de mi madre, Amparo Inés Portillo Angarita – 1 copia
8. Cédula de mi hermana, María Valentina Quintana Portillo – 1 copia
9. Mi cédula – 1 copia

Esto, con el fin de que se hagan todos los trámites necesarios para poder hacer la reclamación de todos los recursos que se encuentren en las cuentas de mi padre o asociados a ella.

Atentamente,

llalejaquipo

María Alejandra Quintana Portillo
C.C. 1.091.535.029
Hija del titular

BBVA
SUCURSAL OCAÑA
03.08.2021
DEPARTAMENTO OPERACIONES Y APOYO COMERCIAL

TI VEZ	MONTANO A. DAVID Y	1092185228	3/5
CE DUD	NOVOA M. ALBERTO J	13169357	11
TI VEZ	DOMATE C SARIO T	1091534608	11
CE VEZ	CHINCHILLA G. DIBNER Y	1004891851	11
CE DUD	MARTINEZ H RUBIELA Y	109052720	4/5
TI VEZ	SANTANA C MIJAN L	1091534600	11
CE VEZ	VILLABA Q. YURAN	1000858364	11
CE DUD	LONEY GARNICA B.	13197481	11
II	QUINTEROS J. JOE C	17109652	5/5
TI VEZ	GARCIA P JOSE AD S	1092085751	11
II	BALLENA B. YERLY M	1065902630	11
II	PALACIO C. KEORU	1092085602	11
II	CASTILLO N. ANGELAS	1091534595	6/5
CE DUD	ROEDA R. FREDY	13175059	11
CE REC	TEBOS Y KARINA A	1092081334	11
CE VEZ	MORA R ALEXANDER	1000891911	11
TI VEZ	PEREZ A. DARWIN.	1092085678	7/5
II	RIVERA F. YOGURY	109189970	11
CE VEZ	BECEPRA A. JOSE DEIC	100489178	11
CE DUD	BAYONA M. JACKELINE	1093748182	11
TI REC	QUINTERO R. LINDA M	1000858000	11
CE VEZ	LOZANO D. JUAN J.	1004891892	19/5
TI VEZ	TORRES P. LEINY T	1092738536	11
II	LOZARCO A. MATHOU Y	1065205264	11
II	RAMIREZ A. BRINE	1067126426	11
CE DUD	GADAY S. JONATAN	1007467624	11
TI VEZ	REYES C. JUAN S.	1092085196	11/5
CE VEZ	TARAZONA M. FRANKEL A	1000858994	11
TI VEZ	CHINCHILLA J. DUARTE S	1091534690	11
II	RIVERA M. MARBEL	1092183910	13/5
II	PARASOSA. KAREN	1091989536	11
II	II II KARINA.	1091989539	11
II	PAEZ G. JOSE M	1092085572	11



AMERICANINO[®]
ITALY[®]

DD / MM / A

PMT. PC 1

Elcammannortadason

88138111

SES.

SAID.

SAID 1963

* CURSO VIRTUAL ISO 9001-2015.

USUARIO: 88138111

CONTRASEÑA: Cc88138111

CLAVE: MATRICULA:

JURADOS VOTACIÓN

USUARIO: REGIO_25037A.

CLAVE: 88138111

<http://jurados.procesosdelectorales.com>

SAID 1963# NUEVA.

DORLY ANDREA THOMA

5832164

www.americanino.com



DD / MM / A

JURADOS COBROS COACTIVOS
USUARIO: alcasmannos@cantanclara
CONTRATA A: 88138111

DIAN: 88138111
saidzols

Said@WOTANAZ7@gmail.com
said88138111

http://172.20.60.27/
mregistrotrabajos/login.aspx

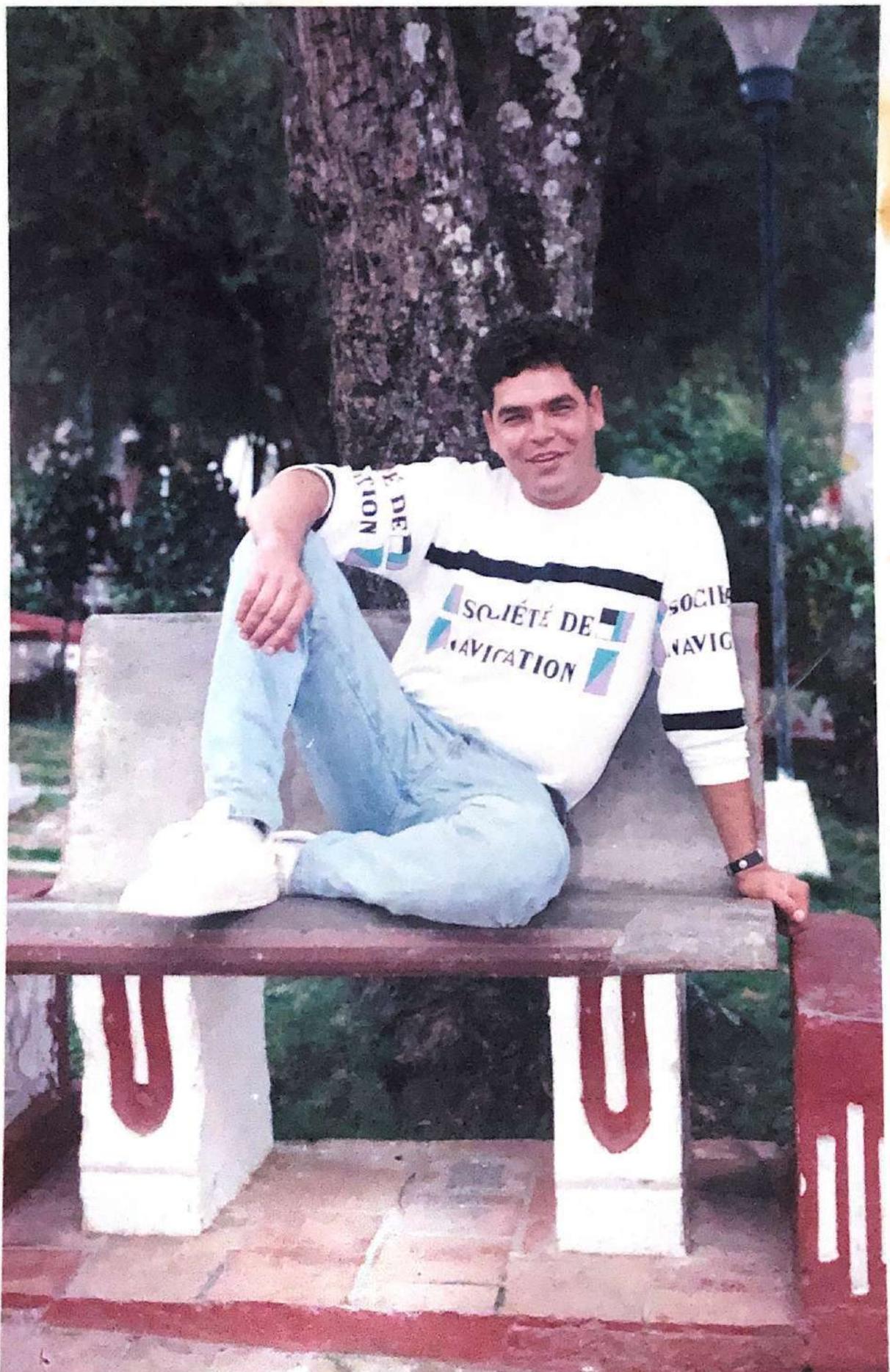
LO RELACIONADO E-3:
88138111 88138111
Ataja 1997* 88138111963*

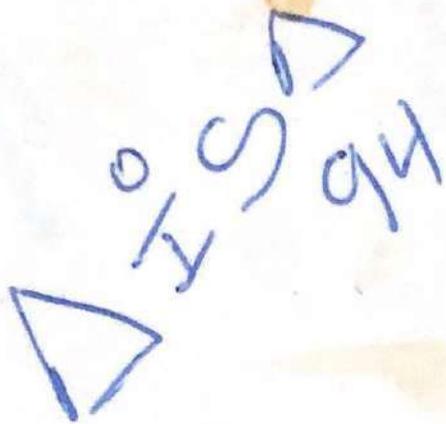
E-3: Said88138111*

NOTAS

AGENDA

- 7:00a.m. _____
- 8:00a.m. _____
- 9:00a.m. _____
- 10:00a.m. _____
- 11:00a.m. _____
- 12:00p.m. _____
- 1:00p.m. _____
- 2:00p.m. _____
- 3:00p.m. _____
- 4:00p.m. _____
- 5:00p.m. _____
- 6:00p.m. _____





1-N N-N 8T/05 ZT /2066 >

"AMPARO"

EN ESTE DIA TAN ESPECIAL
(18-JUL) QUIERO DECIRTE
QUE TE QUIERO MUCHO.
AMOR DE NUESTRAS PELEAS
Y DISJUSTOS QUEDA UN MAL
RECUERDO.... PERO DE MI
PARTE UN GRAN DESEO DE
CAMBIAR

TE AMA

Said
AISA

94...3000

DESDE CONVENCION ESTARE REZANDO POR
USTEDES DOS Y SU MANITA PARA QUE
DIOS LAS CUIDE Y PROTEJA MUCHO.



BUENO MIS DOS HIJAS LINDAS, BONITAS,
PRECIOSAS, HERMOSAS SE DESPIDE DE USTEDES
DOS SU PAPITO QUE LAS QUIERE, AMA,
ADORA MUCHO.

SANTA ANTONIA

QUE DIOS Y LA VIRGEN BENDITA
LAS CUIDE Y LAS PROTEJA MUCHO.
LAS QUIERO MUCHO PAPITO.



Creando Oportunidades

TERMINAL YX87
OFICINA 0865
HORA 11:05:09
USUARIO CE60274

COMPROBANTE DE ENTREGA DE TARJETA
DEBITO

FECHA 15/11/2019

NUMERO DEL CONTRATO : 0013-0865-50-00288476
NUMERO DE LA TARJETA : 491268****2301
NOMBRE DEL CLIENTE : SAID QUINTANA

FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO OFICINA

FIRMA Y CEDULA DEL CLIENTE

EL FIRMANTE Y TITULAR DE LA CUENTA, DECLARO HABER RECIBIDO DEL BBVA DE CONFORMIDAD, LA TARJETA ASIGNADA POR EL BANCO, PARA USO DE MI CUENTA CORRIENTE / CUENTA DE AHORROS / TARJETA DE CREDITO DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES ESTABLECIDAS POR EL BANCO, RESPONSABILIZANDOME POR SU MANEJO Y PRIVACIDAD A PARTIR DE ESTE MOMENTO.

RECUERDE :

CAMBIE PERIODICAMENTE SU CLAVE, ESTA ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE; NO ACEPTE COLABORACION DE NADIE PARA REALIZAR SUS TRANSACCIONES, GUARDE SU TARJETA EN UN LUGAR SEGURO.

- CLIENTE -

SER
SAID QUINTANA .

EL CARMEN NORTE DE SANTANDER .
EL CARMEN NORTE SANTANDER- COLOMBIA



29 1 000529

Oficina: 0865

C - 9 9 11 2029_80

BBVA

Creando Oportunidades

Bienvenida
Crédito de Vehículo de BBVA

Apreciado (a) Cliente:

Maneja el carro que te hace feliz con las líneas de financiación de vehículos diseñadas para ti.

Ahora que has hecho tu elección nos permitimos informarte las condiciones de aprobación de tu crédito:

Número de crédito: 001308659600031314
Fecha de desembolso: 2019-12-11
Monto desembolsado: 70,000,000.00
Plazo de financiación: 084 meses
Cuota al año: 12 cuotas
Tasa de contratación E.A.: 15.34%
Tasa de interés de mora E.A.: 28.37%
Valor cuota mensual: 1,325,605.54

Fecha de pago: 11 de cada mes
Oficina asignada: OCAÑA
Fecha de pago de la primera cuota: 2020-01-11

Para que cuentes con un mejor servicio, a partir de la fecha tienes a tu disposición todos nuestros canales de atención: Oficinas, Cajeros Automáticos, nuestra página web www.bbva.com.co y las líneas de atención al cliente en Bogotá 401 00 00, Barranquilla 350 35 00, Cali 889 20 20, Medellín 493 83 00, Bucaramanga 630 40 00 y el resto del país en el 01 8000 912 227. Desde estos canales puedes realizar consultas y transacciones con tus productos, así como actualizar tus datos de contacto cada vez que sea necesario.

Cordialmente,

Segmento de Particulares
Vicepresidencia de Negocios Bancarios
BBVA Colombia