

Doctor:

GERMÁN EDUARDO RIVERO SALAZAR –

JUEZ 53 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ -

ccto53bt@cendoj.ramajudicial.gov.co, j53cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: Proceso **No.11001 3103 015 2022 00051 00**, de **Ana Graciela torres y Otro**, contra **Banco BBVA Colombia y BBVA Seguros de Vida S.A**, Traslado **Pruebas de Oficio – SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

ALEJANDRO PINZON HERNANDEZ, identificado como aparece al pie de mi firma, como apoderado de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, mediante el presente escrito, DESCORRO TRASLADO, según la referencia, de acuerdo a las consideraciones, que a continuación expongo:

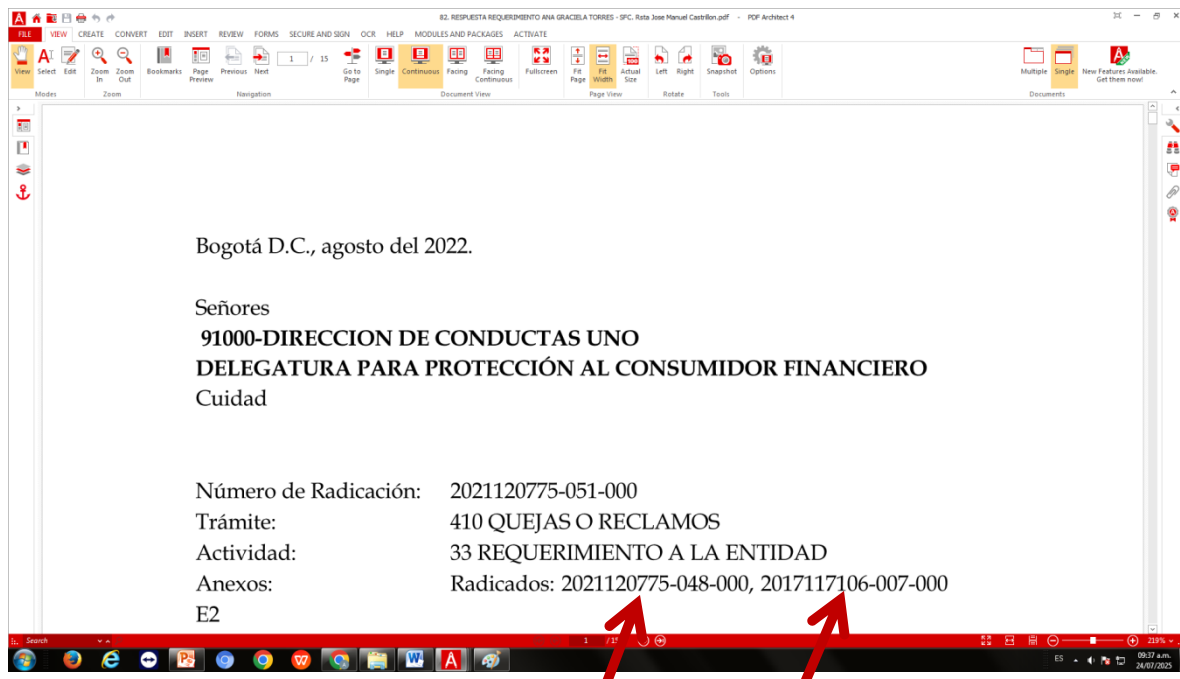
PRIMERA PARTE: PRUEBAS DE OFICIO:

Con todo respeto, me dirijo al despacho, con el fin de despejar algunas dudas, en relación con el Decreto de la Prueba de Oficio, correspondiente a: “Que la **Superintendencia Financiera de Colombia**, Expida el expediente completo del Proceso No. 2017117106.

1. ¿Por qué una queja, que no fue tenida en cuenta, en los hechos y pretensiones de la Demanda, ni aportada como prueba, así como tampoco, fue ventilada por alguno de los dos Demandados, en sus contestaciones a la demanda y reforma, ni fue requerida ni aportada como pruebas, por parte de estos, si es requerida por el Juez 53 Civil del Circuito?
2. ¿Por qué una queja ante la SFC, del año 2017, cuando esta se descartó del material probatorio, por la posible oposición de los demandados y Juzgado, por el principio de inmediatez?
3. ¿Por qué a la pregunta del Demandado Banco BBVA, en la Audiencia del 17 de junio de 2025, referente al número del proceso, el Juez hace énfasis en que no se trata del Derecho de Petición, que termino en tutela y vigilancia Judicial?
4. ¿Por qué el Juez 53, decreta esta prueba, si no es objeto de debate en la demanda?
5. ¿Por qué no se requirió, prueba de oficio, del Proceso que se adelantó Investigación Administrativa, la cual tuvo acuse de recibo y le correspondió el No. 2021-05-30, según consta en las pruebas de la demanda Expediente C01cuaderno Principal, # 17 y 18?
6. ¿Por qué no se requirió, prueba de oficio, del Proceso que se adelantó, contra la Superintendencia Financiera de Colombia, según **Tutela No. 11.001.31.10.016.2021-581-** a la cual se le admitió el incidente de Desacato y por parte de la SFC, Vigilancia Especial al Banco y Aseguradora BBVA No. –DIRECCION DE CONDUCTAS 1 DELEGATURA

PARA LA PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SEGÚN No. De Radicación 2021120775-051-000 410 QUEJAS O RECLAMOS?

De los documentos aportados por la **SFC**, el viernes **18 de julio de 2025**, se **omitió**, radicar, todo el expediente, según la pregunta No. 5 precedente, teniendo en cuenta la respuesta del **Dr. MANUEL JOSE CASTRILLON PINZON**, Representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.** Del mes de **agosto de 2022**, según anexo siguiente, donde consta que la **VIGILANCIA ESPECIAL**, contempló los Radicados **2021120775-048-000** y **20171147106-007-000**, según consta en la **Prueba #82 de la subcarpeta 101AnexosReformaDemanda, del C01CuadernoPrincipal, del Expediente.**



Por otra parte, la **Superintendencia Financiera de Colombia**, - Radica, archivos, relacionados con la orden del despacho 53 Civil del Circuito, pero en estos anexos, se evidencia:

1. A pesar de extendidas y división de carpetas, lo contenido en cada una, es básicamente, la repetición de archivos, contenidos en la primera carpeta, en ellos se evidencia: El derecho de petición presentado por Ana Graciela Torres, la comunicación de BBVA Seguros donde se objeta la reclamación y otras comunicaciones de la Señora Torres, como prueba de que su condición de desempleada, le empieza a generar un déficit económico.

2. También se observa en estos archivos el acuse de recibo del SFC y la información que se enviara a la solicitud al Banco y Aseguradora BBVA, para que respondan la queja.

3. Se evidencian las correspondientes comunicaciones y su acuse de recibo.

4. Se evidencia una respuesta enviada por el Banco BBVA a Ana Graciela, de fecha **6 de octubre de 2017**, en cumplimiento de la orden de la SFC, de la cual el suscrito se refiere a la misma así:

4.1 En relación, con la decisión del Banco de retirar el amparo de desempleo, es pertinente resaltar, que **Primero: Por ley** y por ser un **seguro colectivo**, el Banco no podía unilateral mente, retirar el amparo de desempleo, ni modificar los amparos ya otorgados a sus Terceros Deudores y mucho menos, cuando no existió una **AUTORIZACION ESCRITA DE LA ASEGURADA**.

4.2 No hay constancia; La Aseguradora, no aportó, alguna Licitación ni Renovación del póliza **No. 0110043**, de la cual se pueda asegurar, unas nuevas condiciones, a partir del **01 de enero de 2016** y la supresión del **Amparo de Desempleo**.

4.3 No hay constancia; La Aseguradora, no aportó, alguna Licitación para la adquisición de una nueva póliza, la cual lleve como número **VGDB Nro. 1 CERTF: 196874** y que esta nueva póliza, no contemple **Amparo de Desempleo**

4.4 del **01 de enero de 2016**, no hay constancia de alguna póliza, constituida en esa fecha, así como tampoco se aportó, solicitud de vinculación como Asegurada a la señora Ana Graciela Torres, ni **CERTIFICADO INDIVIDUAL**, firmado por la señora Ana Graciela, donde ella haya aceptado un nuevo seguro, sin el amparo de **DESEMPLEO**.

4.5 Respecto de los pantallazos que se incorporaron en esa comunicación, como muestra de haber sido enviados **al correo** de la señora Ana Graciela Torres, preciso lo siguiente:

4.5.1 De la declaración “Cabe aclarar que dicha notificación, fue remitida para su conocimiento el 29 de enero de 2016 a las 02:17:37 p.m. a su dirección de correo electrónico: agratomo@hotmail.com”, observando el primer anexo, en el cual se observa el correo agratomo@hotmail.com, se identifica la fecha, **20151019**, la cual, se repite 3 veces; Más abajo del mismo anexo, se leen las fechas: **10/20/2015** y **1/19/2017**

USERS_20151019

AGRATOMO@HOTMAIL.COM

SQLQuery1.sql - DEV... (52)** X SQLQuery2.sql - DEV... (55)** X SQLQuery3.sql - DEV... (56)** X SQLQuery4.sql - DEV... (57)** X

```
SELECT USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MAIL, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.ID, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.CREATED_DT, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MODIFIED_DT, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.ORTOUT, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.ORTOUT_DT
FROM USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA WITH (NOLOCK)
WHERE USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MAIL = 'AGRATOMO@HOTMAIL.COM'
```

MAIL	ID	CREATED_DT	MODIFIED_DT	ORTOUT	ORTOUT_DT
agratomo@hotmail.com	1540213	10/20/2015 7:43:44 AM	1/19/2017 1:38:13 PM		
agratomo@hotmail.com	523538	3/13/2016 3:40:55 AM	1/19/2017 1:47:14 PM		

SQLQuery1.sql - DEV... (52)** X SQLQuery2.sql - DEV... (55)** X SQLQuery3.sql - DEV... (56)** X SQLQuery4.sql - DEV... (57)** X

```
SELECT actionqueue.USERID, actionqueue.STATE, actionqueue.SMTPERR, actionqueue.SENT_DT
FROM actionqueue
WHERE actionqueue.CAMPAIGNID = 737 AND actionqueue.USERID = 1540213
```

USERID	STATE	SMTPERR	SENT_DT
1540213	30	250	1/29/2016 2:17:37 PM

Evidencia que se le entregó correctamente (State= 30 : Entregado, SMTPERR = 250: Entregado).

4.5.2 De los anexos 2 y 3, se evidencia: Las fechas **1/29/2016**, pero no se evidencia el correo agratomo@hotmail.com, sin embargo, el número **1540213**, si se repite en el anexo 1, 2 y 3, lo que desdibuja y contradice las dos fechas, en el anexo 3 se evidencia la fecha **1/31/2016**, al igual que en el anexo 2, no se relaciona con el correo agratomo@hotmail.com y por el contrario si lleva el número **1540213**, pero se desdibuja, porque al contrario de los anexos 1 y 2, este anexo, se relaciona con el número de celular **3189307340**, se ratifica que es un numero de celular, debido a que según, la **Prueba #79 del Expediente C01CuadernoPrincipal, sub carpeta 101AnexosReformaDemanda, folio 6**, se describe:

SEPTIMA INCONFORMIDAD:

6. Se solicita su pronunciamiento frente a la siguiente afirmación realizada por la señora Torres.

(...)

En cuanto a la respuesta a la pregunta No. 2 En efecto mediante comunicación (adjunta) enviada ante su despacho el pasado 22 de septiembre de 2021, se evidencia que la cliente fue notificada mediante mensaje de texto a su móvil 3189307340.

Esta información es falsa pues ese número de celular no es mío, ni lo he manejado en ningún momento, por el contrario informo que para finales del año 2015, el Banco BBVA, se comunicó en repetidas ocasiones solicitándome el cambio de la póliza a lo que siempre respondí que no autorizaba el cambio y que confirmaba que continuaba con la póliza que me fue entregada con el desembolso de los créditos.

(...)

Repuesta:

La respuesta del 22 de septiembre del 2021, deviene del Banco BBVA persona jurídica distinta a la aseguradora, razón por la cual no es dable efectuar ningún pronunciamiento sobre el particular.



Evidencia que se le entregó correctamente (State= 30 : Entregado SMTPERR = 250: Entregado).



5. Se evidencia una respuesta final a la señora Ana Graciela Torres, donde, se indica:

Señora
ANA GRACIELA TORRES MORENO
CALLE 24 B 27 A 41
AGRATOMO@HOTMAIL.COM
BOGOTÁ D.C.

Número de Radicación : 2017117106-009-000
Trámite : 410 QUEJAS O RECLAMOS
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Anexos : Radicados: 2017117106-007-000

Apreciada Señora:

Nos referimos a la queja interpuesta por Usted contra **BBVA COLOMBIA**, referida a la solicitud de cobertura de los seguros vinculados al crédito a su cargo.

Sobre el particular, nos permitimos informarle que esta Superintendencia en su oportunidad adelantó las actuaciones administrativas del caso, para lo cual procedió a requerir a la entidad vigilada sobre el motivo generador de la queja quien rindió las explicaciones, cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

Una vez evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad vigilada así como los documentos que hacen parte de la queja, se estableció que los motivos de la inconformidad planteados por usted fueron atendidos de acuerdo a los términos expuestos por el Banco en oficio del 6 de octubre de 2017, en el cual le informa que debido al cambio presentado en la cobertura no es posible acceder a su solicitud, y la invita a realizar un contacto para llegar a un acuerdo de pago.

En los anteriores términos esperamos haber satisfecho con el objeto de su queja

Para la Superintendencia Financiera de Colombia es muy importante conocer su concepto acerca del servicio que le hemos ofrecido, para lo cual lo invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en nuestro sitio Web, www.superfinanciera.gov.co en el enlace / Participación Ciudadana / Encuesta de Satisfacción.

Evidenciando en el suscrito, la misma, SFC, vulneró los Derechos Constitucionales, de la señora Ana Graciela, pues su respuesta final, lo único denota, es un Omisión, de las argumentaciones de la accionante y dando una explicación, incompleta y desajustada a la realidad de la queja planteada, casi que expone lo mismo que se denunció.

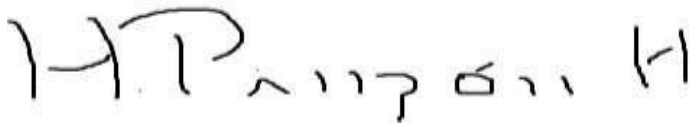
Y comparando las fechas, la señora Ana Graciela Torres, interpuso la queja ante la SFC, antes del 29 de septiembre de 2017 y la Carta con que según el Banco BBVA, dio respuesta a la queja, tiene fecha del **6 de octubre de 2017**, lo que indica otro posible engaño en los documentos que remitió la SFC.

El anexo que anexa la SFC de la queja impuesta, por Ana Graciela, NO TIENE FECHA DE RADICADO

SEGUNDA PARTE: SOLICITUD ESPECIAL.

SOLICITO... 1. Ordenar a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, como **Prueba de Oficio** La expedición del Expediente completo, de la Tutela No. 11.001.31.10.016.2021-581- Incluyendo el Incidente de Desacato y el expediente completo de la **Vigilancia Especial al Banco y Aseguradora BBVA No. -DIRECCION DE CONDUCTAS 1 DELEGATURA PARA LA PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Atentamente.



ALEJANDRO PINZON HERNANDEZ
C.C No 79.691.919
T.P No 107.359 del C.S.J