

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

E.

S.

D

Referencia: Solicitud de Investigación Administrativa derecho de petición artículo 23 C.P

ANA GRACIELA TORRES MORENO, y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, mayores de edad, identificados con cédulas de ciudadanía Nos 51.944.499 y 79.413.608, respectivamente, domiciliados y residentes en la ciudad de Bogotá D.C, mediante el presente escrito instauramos derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de solicitar **INVESTIGACION ADMINISTRATIVA**, y dar aplicación al Artículo 211. Del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y a las sanciones administrativas, civiles y penales correspondientes por incurrir en prácticas no autorizadas e inseguras, contrariando las instrucciones impartidas por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, al **EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A**, en adelante **BANCO BBVA**, identificado con Nit No 860003020-1, representado legalmente por **MARIO PARDO BAYONA**, o por quien haga sus veces y a **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A**, en adelante **BBVA SEGUROS**, identificada con Nit No 800240882-0, representada legalmente por **MANUEL IGNACIO TRUJILLO SANCHEZ**, o quien haga sus veces, por **ABUSO DE POSICION DOMINANTE, CLÁUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS, COLUSION Y VULNERACION DE LAS CIRCULARES Y NORMATIVAS EXPEDIDAS POR LEY Y POR ESTA SUPERINTENDENCIA**, conforme a los siguientes

HECHOS:

1. El 19 de septiembre de 2013, **EL BANCO BBVA** el Gerente de la Sucursal Colseguros, comunica a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** la aprobación de su solicitud de crédito hipotecario No 137-9600167680, el cual ha sido aprobado por un valor **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$142.000.000 MCTE)** a un término a 120 meses. PRUEBA No. 1

1.1 El 17 de octubre de 2013, en la Notaria 38 del Circulo Notarial de Bogotá D.C se elaboró la Escritura Publica No 9438 donde se constituyó garantía real en favor del **BANCO BBVA con HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA**. PRUEBA No. 33.

1.2 El pagare hipotecario que soporto la Escritura Publica No 9438 expedida por la Notaria 38 del Circulo Notarial de Bogotá D.C, con naturaleza Jurídica del Acto: **HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA** según **EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A** corresponde al No M02630000000011379600167680 el cual no cumple las exigencias de un pagare hipotecario. PRUEBA No. 27, hoja 3.

1.3 **EL BANCO BBVA** el día 31 de julio de 2014, con la adjudicación del segundo crédito hipotecario, hace entrega a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, del **CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES POLIZA No. 0110043**, PRUEBA No. 11, 12 y 13, mismo número de Póliza que correspondió al crédito otorgado en el año 2013, y donde en el acápite asistencia alas personas por desempleo y/o incapacidad total y temporal se describe:

Adicional al pago del 100% de las cuotas del préstamo adeudado (hasta 6 cuotas) se prestarán los siguientes servicios de asistencia para la cobertura de desempleo que consiste en: tendencias laborales, formación y desarrollo, asesoría laboral, elaboración de currículo vitae, referenciación de bolsa de desempleo, orientación psicológica telefónica.

1.4 Para el perfeccionamiento de los créditos hipotecarios de 2013 y 2014 relacionados arriba, el **BANCO BBVA** les hizo entrega a los señores **ANA**

GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, el correspondiente **CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES POLIZA No. 0110043**, el cual uno de sus amparos, comprendía al **DESEMPLEO. PRUEBAS No. 11 y 12**

1.5 En febrero de 2017, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, pone en conocimiento al **BANCO BBVA** Sucursal Colseguros su condición de **DESEMPLEADA**.

1.6 El 24 de marzo y 6 de junio de 2017, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, por medio de correo certificado reitera al **BANCO BBVA** su condición de desempleada solicitando cubrir las seis cuotas que contemplaba la póliza de seguro **No. 0110043**.

1.7 La señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, el martes 6 de junio de 2017, desde su correo electrónico envió al señor **WILLIAM MONTENEGRO MURCIA**, Gerente de la Sucursal **COLSEGUROS** del **BANCO BBVA** william.montenegro@bbva.com; mensaje donde relaciona solicitud y soportes de documentos para el pago de la póliza por concepto de desempleo, datos que el mismo Gerente le suministro, para enviar esta información. **PRUEBA No. 24**.

1.8 El día 7 de julio 2017, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** reenvió el anterior correo electrónico y un derecho de petición a: clientes@bbvaseguros.com.co de la entidad **BBVA SEGUROS** por sugerencia de la funcionaria de **BBVA SEGUROS**, **ANGIE MURCIA**, quien tras comunicación interna entre las oficinas del **BANCO BBVA** sucursal Colseguros y **BBVA SEGUROS**, le informó que este era el medio en que esta Aseguradora recibía las reclamaciones de siniestros. **PRUEBA No. 22**

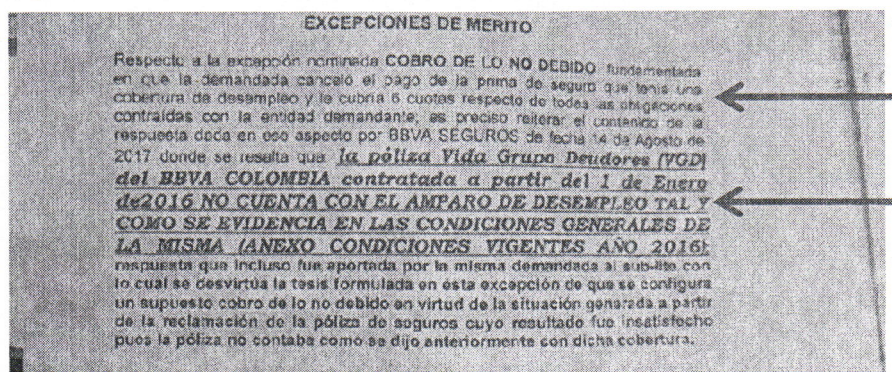
1.9 El 2 de agosto de 2017, **EL BANCO BBVA** instaura demanda ejecutiva con **Garantía Real** contra **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, soportándose en **2 documentos denominados por el Banco BBVA como "Pagares"**, los cuales se suscribieron antes del año 2013, para otras obligaciones y 4 documentos más que firmo la señora **ANA GRACIELA TORRES**, para otras obligaciones diferentes a crédito hipotecario para compra de vivienda, **PRUEBA No. 27 hojas 1, 2, 3, 7, 8 y 9**.

1.10 Hasta el 14 de agosto de 2017, la entidad **BBVA SEGUROS**, responde el derecho de petición enviado a esta el 7 de julio de 2017, **PRUEBA No. 7** y donde le manifiesta a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, que la póliza de vida grupo deudores no cuenta con el amparo de desempleo con ocasión que el **BANCO BBVA** contrato la póliza a partir del **1 de enero de 2016**, fecha que no corresponde con la fecha de expedición de los Certificados o Extractos de la **póliza No. 0110043** ya que estos datan, uno del **25/10/2013** y la otra **31/07/2014**, más de dos años, después de perfeccionados los dos créditos hipotecarios respectivamente.

1.11 En la respuesta del **BBVA SEGUROS**, de fecha 14 de agosto de 2017, se hace alusión a unas condiciones de la **póliza No.0110043**, **PRUEBA No. 8**, las cuales no cumplen con los requisitos legales, enmarcados por los códigos de comercio, civil y por las normatividad y directrices impartidas por esa superintendencia, como es la identificación precisa de la póliza en el clausulado o resumen, pues anexan un simple resumen de póliza, pero sin claridad respecto a que póliza corresponde, pues este resumen no tiene el número de póliza y aparentemente dice mucho de su veracidad pues le incorporaron en la parte superior derecha un **"2016"** escrito con esfero, dato que de ser cierto no es esta parte de la póliza donde se incorpora fecha alguna, como si están bien y legalmente especificados en los anexos entregados a los señores **ANA GRACIELA TORRES y JORGE ELIECER ROJAS**, al momento de aprobación de los créditos del año **2013 y 2014**, como se demuestra en las **PRUEBAS No. 3, 11 hoja 2 y 12 hoja 2**.

1.12 El 11 de diciembre de 2017, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, responde la demanda por medio de su Apoderado, donde y dentro de las excepciones de mérito y a lo largo del escrito, reclama que el banco no le abono las 6 cuotas correspondientes al amparo de Desempleo del Seguro de vida grupo deudores póliza No. 0110043, a todas las obligaciones contraídas con el banco como se describía en el resumen o clausulado de la póliza **PRUEBAS No. 11 hoja 3 y 12 hoja 3** y por ende el **COBRO DE LO NO DEBIDO**.

1.13 El 27 de febrero **EL BANCO BBVA** responde por medio de su apoderada, a las excepciones de mérito especialmente con relación al cobro de lo no debido, haciendo alusión a la respuesta dada por **BBVA SEGUROS**, el 14 de agosto de 2017, de la siguiente manera:



Téngase en cuenta que a excepción de una comunicación, tanto el Banco BBVA, como la Aseguradora BBVA Seguros, nunca relacionan el número de la póliza a la cual se están refiriendo en todas sus comunicaciones.

1.14 El 24 de agosto de 2017, **EL JUZGADO CINCUENTA Y SEIS CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTA D.C**, emite fallo de tutela donde se niega por improcedente para el cobro de la póliza No 0110043, como consecuencia del seguro de desempleo de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, dado que la entidad BBVA Seguros, hace alusión a la misma comunicación que dirigió a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, de fecha 14 de agosto de 2017, donde se objeta el pago, con ocasión que la póliza creada el 1 de enero de 2016, no contempla amparo por Desempleo.

1.15 El 6 de octubre de 2017 **BANCO BBVA** se dirige mediante comunicación a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** donde le reitera que la obligación No 00130137329600175642 con ocasión de la póliza contratada por el **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, a partir del 1 de enero de 2016, no contempla amparo de desempleo.

1.16 El 2 de agosto de 2018, el **JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C**, ordenar seguir adelante la ejecución del Proceso Ejecutivo con garantía real contra **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, por parte del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A** y decreta el remate de los inmuebles, teniendo en cuenta, las declaraciones dadas por la Apoderada del Banco BBVA en sus Alegatos de Conclusión, donde induce al Juez 37 Civil, en el error de asegurar que la tomadora del **Seguro de Vida Grupo Deudores No. 0110043** era la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y no el Banco BBVA, como se demuestra en las conclusiones dadas por el Juez al momento del fallo, evidenciada en la **PRUEBA No. 26**.

1.17 El 17 de octubre de 2017, **BBVA SEGUROS** dirige comunicación a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, donde relaciona que el cambio en las condiciones de la póliza No. 0110043, se produjo por el proceso licitatorio adelantado por el **BANCO BBVA**, conforme al Decreto 673 de 2014 y que por tanto esta póliza no contemplaba cobertura alguna de Desempleo, contrariándose el mismo BBVA Seguros, pues en los anexos que envía a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, de fecha 11 de octubre de 2019, **PRUEBA No. 16, 17, 18 y 14, relacionados en el hecho 4**, se describe lo

contrario, esto es que si tiene especificado en los amparos el Desempleo y que la fecha de inicio son: Uno del **25/10/2013** y la otra **31/07/2014**, créditos y póliza creados antes de la entrada en vigencia del decreto 673 de 2014.

2. Para impetrar la Demanda el **BANCO BBVA** aporta como pruebas los documentos denominados como "Pagares" **PRUEBA No. 27**, que se relacionan a continuación:

2.1 En el documento que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE: No. 26300000000101379600167680, firmado a título de MUTUO COMERCIAL por valor de \$142.000.000, Por el Crédito Hipotecario. El documento que aporta el banco, completamente diligenciado, aparenta ser un pagaré con espacios en blanco, por tanto, este tipo de pagaré por sus características manifestadas por el mismo Banco, en los hechos de la demanda "**DE MUTUO COMERCIAL**" no debió firmarse en blanco ya que es un CRÉDITO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE VIVIENDA. **PRUEBA No. 27 hoja 3.**

2.2 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE: No. mo26300000000101379600167680, por valor de \$103.179.600, y mo26300105187601379600197315, por valor de \$48.203.628, **la fecha que figura debajo de la firma de creación del documento**, tanto de la carta de instrucciones como del pagare, fueron puestas allí en otro momento, pudo ser otro año, por otra persona diferente a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, como si figura en los demás documentos "pagares". Y el documento que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE **mo26300105187601379600197315**, este número que figura escrito a mano no corresponde con el número de pagaré de esa carta de instrucciones No. **mo26300105187601379600197**, Además, tanto ese espacio, como el espacio de: Número del pagare, el espacio de: Yo (nosotros), el espacio de: COLOMBIA S.A. en su oficina y el código de barras sobre puesto en estiquer, no están estipulados en la **CARTA DE INSTRUCCIONES**, para ser llenados por el Banco. **PRUEBA No. 27 hojas 3 y 8.**

2.3 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE: Nos.M026300000000101375000403572, M026300000000101375000403564, M026300105187601379600186615 y M026300100000101375000448445, En el espacio donde se colocó el número del pagare, el espacio de: Yo (nosotros), el espacio de: COLOMBIA S.A. en su oficina y el código de barras sobre puesto en estiquer, no están estipulados en la **CARTA DE INSTRUCCIONES**, para ser llenados por el banco.

2.4 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE: No.M026300000000101375000403572, M026300000000101375000403564, M026300105187601379600186615, M026300100000101375000448445, mo26300000000101379600167680, mo26300105187601379600197315, según "La **CARTA DE INSTRUCCIONES**". En el numeral (i) literal a, Dice: 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 abajo del mismo documento en el Numeral (v) Dice: El pagare 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, y El pagare No. 00130137329600175642 literal (ii) Cuando no se pague en todo o en parte, cuando es debido, cualquier cuota de capital, interés o de cualquier otra obligación que directa, indirecta, conjunta o separadamente, tenga(mos) contraída(s) en favor del BANCO BILBO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA". Art 7 literal e) Ley 1328 de 2009. **PRUEBA No. 27.**

2.5 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE: No.M026300000000101375000403572 y M026300000000101375000403564, fueron creados y firmados el 27 de noviembre de 2012, dos (2) años antes de Constituir la Escritura Publica No. 9438 y base para la demanda. **PRUEBA No. 27 hoja 1 y 2.**

3. En el mes de octubre del año 2019, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, interpone un derecho de petición a las entidades **BANCO BBVA COLOMBIA S.A** y **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A**, donde solicita: 1. *Copia textual del contrato de seguro de vida grupo deudores de la póliza No. 0110043 y sus anexos.* 2. *Fecha en que se me incluyo en esta póliza, de acuerdo a los créditos hipotecarios otorgados por el Banco BBVA.* 3. *Valor y número de créditos con los que se me incorporo a esta póliza.* y 4. *Condición o parte que cumpla dentro de este contrato de seguro;* Petición que solo respondió la entidad **BBVA SEGUROS**.

4. El 11 de octubre de 2019 **BBVA SEGUROS**, emite respuesta al derecho de petición interpuesto por la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, así:

Bogotá D.C., 11 de octubre de 2019.

Señor (a) Ana Graciela Torres Moreno
 agratomo@gmail.com agratomo@hotmail.com

Asunto: Copia, Certificación y clausulado de la póliza Seguro Vida Deudor Número 021050001322844 Certificado Número 00130137314000313482 Obligación Número 9600167680
 Respuesta Radicado: 20191106-084148-1075
 Copia, Certificación y clausulado de la póliza Seguro Vida Deudor Número 021050001391087
 Certificado Número 00130137344000306205 Obligación Número 9600175642 Respuesta Radicado: 20191106-081402-1075

Apreciado (a) Ana Graciela.

En atención a tu comunicación, recibida el pasado 31 de octubre de 2019 relacionada con el seguro citado en el asunto, nos permitimos atender a tus pretensiones, así:

1 y 2. En referencia a la copia textual del seguro de Vida Grupo deudores y fechas en las que se incluyo la póliza te informamos que te estamos haciendo envío de la copia y certificación de la póliza Vida Deudor número 021050001322844 Certificado número 00130137314000313482 que ampara la obligación Número 9600167680 y la póliza Vida Deudor número 021050001391087 Certificado número 00130137344000306205 que ampara la obligación Número 9600175642.

3. En relación al valor y número de los créditos con que se te incorporo las pólizas mencionadas te manifestamos que BBVA Seguros Colombia S.A., es una entidad que posee representación jurídica diferente a BBVA Colombia, razón por la cual te invitamos a elevar tu petición ante dicha entidad y/o acercándote a tu sucursal.

4. Ahora bien, con respecto a las codiciones o parte que cumples dentro de este contrato de seguro te informamos que adjunto nos permitimos remitir las condiciones generales de la póliza donde podras evidenciar coberturas y exclusiones de la misma.

Esperamos con lo anterior haber atendido satisfactoriamente tú solicitud. Para mayor información de nuestros productos y servicios, pueden comunicarse al 01 8000 934 020 a nivel nacional, al 307 8080 en Bogotá, escribiarnos al buzón clientes@bbvaseguros.com.co o ingresar a nuestra página web www.bbvaseguros.com.co.

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

Cordialmente,

Rafael Enrique Cabrera Guzmán

Gerencia Canales y Servicio BBVA SEGUROS.

Elaborado por: PAB.

Téngase en cuenta que **BBVA SEGUROS**, en esta comunicación hace alusión a otro número de póliza diferente a la que se le solicito en el derecho de petición y diferente con relación a los anexos de póliza que envía, como describe en las consideraciones No. 9.2 y sub-números y 9.3 y sub-números.

5. El 3 de marzo de 2021, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, dirige comunicación **AL BANCO BBVA** donde solicita:

- Perfil de la funcionaria del banco que me tramito la póliza del seguro de vida grupo deudores.
- Relación de cada uno de los comunicados dirigidos a la suscrita por parte del Banco, en aras de dar aplicación a la ley de vivienda, donde me manifestó posibilidades de facilitar acuerdos para aliviar el crédito una vez presente mora teniendo en cuenta que se venía pagando un crédito desde 2013, con el fin de salvar el inmueble y evitar un proceso jurídico.
- Relación de comunicaciones del banco en el ciclo de vida del crédito donde me relaciono la posibilidad de reducir la cuota del crédito acorde con las facultades que me otorga la ley de vivienda como es la libertad de escoger compañía de seguros para adquirir la póliza del crédito, y así reducir la cuota mensual.
- Relación de cada uno de los títulos valores "Pagares Hipotecarios" con su número e identificación que fundamentaron la demanda ejecutiva con garantía real para exigir la garantía hipotecaria.
- Constancia, certificación o lo que haga sus veces de la causa que legitimo al banco para exigir

mediante la presentación de la demanda ejecutiva con garantía real. En otros términos relacionar por cuantas cuotas de mora presente para que el banco decidiera iniciar el Proceso Ejecutivo Singular.

f) Relacionar si el Banco, antes de impetrar la Demanda Ejecutiva Singular dio aplicación al artículo 19 de la ley 546 de 1999 que establece:

En los préstamos de vivienda a largo plazo de que trata la presente ley no se presumen los intereses de mora. Sin embargo, cuando se pacten, se entenderá que no podrán exceder una y media veces el interés remuneratorio pactado y solamente podrán cobrarse sobre las cuotas vencidas. En consecuencia, los créditos de vivienda no podrán contener cláusulas aceleratorias que consideren de plazo vencido la totalidad de la obligación hasta tanto no se presente la correspondiente demanda judicial. El interés moratorio incluye el remuneratorio.

6. El 8 de abril, 4 y 10 de mayo de 2021, **EL BANCO BBVA** emite respuesta a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, al Derecho de Petición radicado el 3 de marzo de 2021, tras fallos de tutela, donde no emite respuesta de fondo a ninguna de las peticiones planteadas por la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**.

7. El 17 de abril de 2021, el Juzgado Octavo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C, emite fallo de tutela en favor de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, en el sentido de proteger el derecho fundamental de petición con ocasión que **EL BANCO BBVA** no otorgo contestación de fondo al derecho de petición del 3 de marzo de 2021.

8. El 6 de mayo de 2021, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, interpone un memorial ante el Juzgado Octavo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C, para que se inicie un Incidente de Desacato, al **BANCO BBVA** por no haber dado respuesta de fondo al derecho de petición.

CONSIDERACIONES

1. **EL BANCO BBVA** suministra un crédito hipotecario para la adquisición de vivienda en el año 2013, a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y otro crédito hipotecario para la adquisición de vivienda en el año 2014 los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.
2. La naturaleza del Acto Jurídico bajo el cual se constituyeron las Escrituras Públicas Nos. 9438 y 6329, para garantizar el pago de los créditos hipotecarios mo26300000000101379600167680 y 00130137329600175642 corresponde a una **HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA**, contrariando lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 17 de la Ley 546 de 1999, que dice: *entre las condiciones de los créditos de vivienda individual a largo plazo se prevé que deben "estar garantizados con hipotecas de primer grado constituidas sobre las viviendas financiadas"*.
3. Los anteriores créditos presentaron mora en el año 2017 y **EL BANCO BBVA** opto por iniciar cobro por vía ejecutiva, pasando por alto la reclamación del seguro de Desempleo que venía haciendo la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, que fue informada por esta al **BANCO BBVA**, desde el mes de febrero de 2017, desde que supo su condición de desempleada.
4. **EL BANCO BBVA** en los ciclos de los créditos efectuados a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, nunca les envió comunicaciones, ni ofreció alternativas u ofertas de diferentes Aseguradoras con el objeto de escoger la mejor opción de tarifas, para aliviar las cuotas de los créditos, conforme a la ley de vivienda.
5. **EL BANCO BBVA** en los ciclos de vida de los créditos efectuados a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, abuso de su posición dominante por cuanto los señores **ANA**

GRACIELA TORRES MORENO, y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, presentaron moras muy bajas para proceder de forma inmediata a ejecutarlos civilmente, más aun, cuando existía un Seguro de Vida Grupo Deudores, con amparo de Desempleo, el cual cubriría, el mismo número de cuotas por las cuales se demandó, situación que el Banco conocía, pues la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, lo manifestaba siempre desde que quedo sin empleo tal y como se muestra en las diferentes comunicaciones y como se puede evidenciar en las respuestas dadas por el Banco BBVA a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, al derecho de petición, relacionado en los hechos 5 y 6, tampoco manifestaron de ninguna forma, opciones con relación a alivios financieros respaldados por el gobierno Nacional y reglamentados en la ley de vivienda, para los créditos una vez se presentó la mora, ni en la vida de los créditos, **la única respuesta que recibió la señora Ana Graciela Torres, en el mes de febrero de 2017, cuando se quedó sin empleo y se acercó a la oficina de la sucursal Colseguros del Banco BBVA a mirar posibilidades para seguir pagando sus créditos y que le hicieran el abono de las cuotas correspondientes al Seguro de Desempleo, de manera verbal, fue que se consiguiera la plata para pagar la totalidad de los créditos, antes de que incurriera en mora y que evitara un cobro Jurídico.** Además al señor **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, nunca se le realizó cobro prejudicial, ni se le requirió para que continuara con el pago de la cuota del crédito, en ausencia de pago por parte de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, todo esto, antes de iniciar cobro vía ejecutiva.

6. **EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** al ofertar directamente los seguros a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO, y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, causo responsabilidad al ofrecer seguro de desempleo.

7. **EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, abusó de su POSICION DOMINANTE, CLÁUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS en contra de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.

7.1 Al modificar las condiciones de la póliza o la póliza completa, retirando el Amparo de Desempleo y sin la debida comunicación escrita a su dirección de residencia y sin la autorización de estos por ser los asegurados y por estar pagando cumplidamente las cuotas correspondientes tanto de los créditos como del seguro, al vulnerar los artículos 1159 y 1162 del Código de Comercio y al no acatar las instrucciones dadas por esa Superintendencia con relación a los seguros, en especial al de **Vida Grupo Deudores**.

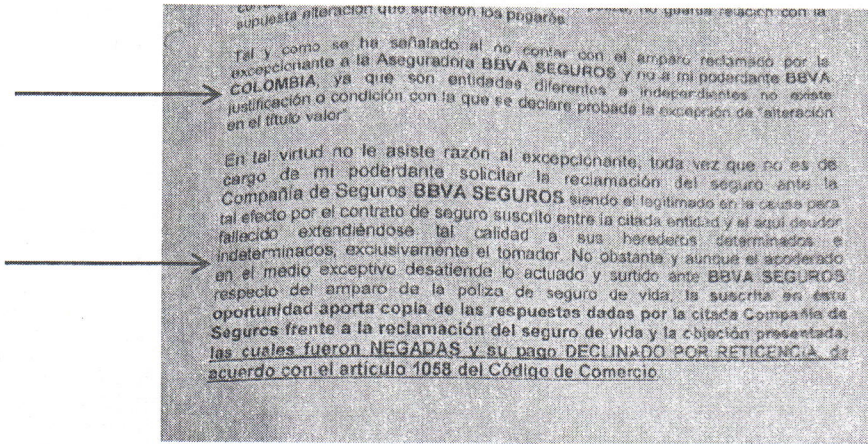
7.2 Al fundamentar al Juez 37 Civil del Circuito de Bogotá, que a quien correspondía la reclamación del Seguro de Vida Grupo Deudores era a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, determinándola equivocadamente como **TOMADORA** y no a su poderdante **EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, quien si es realmente el **TOMADOR** de la póliza No. 0110043.

7.3 Al inducir al Juez a tener en cuenta una comunicación donde la entidad **Aseguradora BBVA SEGUROS**, hace alusión a otra Póliza creada más de dos años después de la aprobación de los dos créditos de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, en el Seguro de Vida Grupo Deudores, según Póliza No. 0110043.

7.4 Al dar inducciones erróneas a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, de que le correspondía a ella hacer la reclamación ante la Aseguradora **BBVA SEGUROS**, del Seguro de Vida Grupo Deudores, según Póliza No. 0110043.

7.5 Al causar confusión del Juez en el sentido de hacer ver un **Seguro de Vida Grupo Deudores**, como un **Seguro de Vida Individual** y al hacer

creer al Juez que se trataba de dos relaciones comerciales diferentes que pertenecían a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, como lo fue, una es la relación de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, con la entidad **BBVA SEGUROS** y otra fue la relación de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, con el **Banco BBVA**, que estas dos relaciones estaban en cabeza de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y que a ella le correspondía, tanto reclamar el seguro al Desempleo, ante la Aseguradora, como Abonar estas cuotas a los correspondientes créditos, ya que estas declaraciones fueron el fundamento y motivaron el fallo y sentencia en contra de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, tal y como se muestra a continuación:



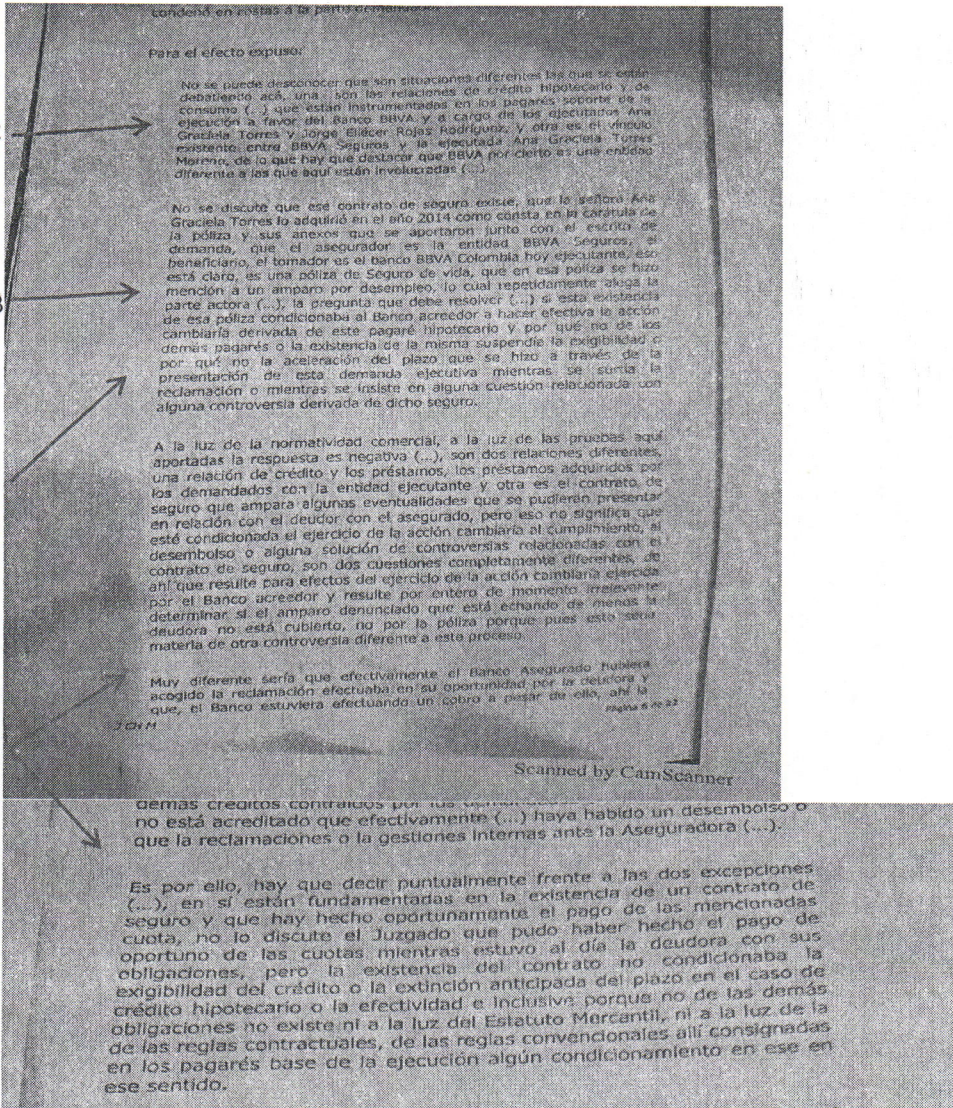
Conclusiones del Juez al momento del fallo

Consideración 7.2

Consideración 7.3

Consideración 7.5

Consideración 7.5



8. EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A., abusó de su POSICION DOMINANTE, CLÁUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS en contra de los señores ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ. En cuanto a los pagarés relacionados en el hecho 2, sub-números. 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5...

8.1 Al punto 2.2, me remito al texto extraído del Art 253 Ley 1564 de 2012. FECHA CIERTA. La fecha cierta del documento público es la que aparece en su texto. La del documento privado se cuenta respecto de terceros desde que haya ocurrido un hecho que le permita al juez tener certeza de su existencia.

8.2 A los puntos, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, con un simple análisis a estos documentos y basados únicamente, en los códigos de comercio y civil, se concluye que estos documentos a simple vista no se ciñen a respetar la Carta de Instrucciones, sin necesidad de profundizar más en la ley y en la normatividad de esa superintendencia.

8.3 A los puntos 2.2 y 2.3 y 2.4, Me permito citar el texto tomado del Concepto No. 2000085581-2. Enero 24 de 2001. De la Superintendencia Financiera de Colombia, que a su tenor dice:

"(...) 7. OPERACIONES CON TÍTULOS VALORES EN BLANCO.

Este Despacho se permite impartir las siguientes instrucciones a efectos de que los establecimientos de crédito efectúen una **correcta utilización de los pagarés firmados en blanco por sus deudores**:

7.1 Condiciones

El artículo 622 del Estatuto Mercantil establece la posibilidad de crear títulos valores con espacios en blanco, pero al propio tiempo prevé que **en las instrucciones dadas por el suscriptor no pueden existir vacíos**, toda vez que **el título sólo puede ser diligenciado de acuerdo con las instrucciones expresas de su creador y no a criterio del tenedor del mismo, en este caso de las instituciones financieras.**

Nuestra Ley Mercantil otorga protección a quien entrega un título valor en blanco, al consagrar que **el tenedor legítimo únicamente estará facultado para llenarlo si sigue estrictamente las instrucciones** de quien lo entregó, **las cuales no se podrán plasmar en el documento escrito en forma imprecisa o indeterminada y deberán contener los requisitos mínimos y las características propias del título valor de que se trate.** En consecuencia, además de las que los clientes consideren necesario introducir, el **escrito de instrucciones** deberá contener:

- Clase de título valor;

- **Identificación plena del título sobre el cual recaen las instrucciones;**

- **Elementos generales y particulares del título, que no consten en éste, y para el cual se dan las instrucciones;**

- **Eventos y circunstancias que facultan al tenedor legítimo para llenar el título valor.**

Cópiale las instrucciones debe quedar en poder de quien las otorga.

En virtud de lo expuesto **este Despacho considera**, al tenor del literal a), numeral 5o. del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, **como práctica insegura y no autorizada la inobservancia de las instrucciones impartidas anteriormente.** Igualmente, se permite recordar a las entidades que **el llenar el título contrariando las instrucciones contenidas en la ley puede dar lugar a responsabilidades tanto civiles como penales (...).**

De conformidad con lo anterior y en respuesta a su consulta, le informamos que esta Superintendencia desde el año de 1978 con la expedición de la Circular 075 había impartido instrucciones a los establecimientos bancarios en esta materia, instrucciones que en la actualidad constan en la Circular Externa 007 de 1995, Básica Jurídica, en el aparte antes indicado y con el alcance señalado, en especial, el que su inobservancia, puede dar lugar además de las sanciones administrativas por incurrir en práctica no autorizada e insegura, a las civiles y penales correspondientes».

De ahí que los pagarés firmados con espacios en blanco y su carta de instrucciones, además de los requisitos establecidos por la ley, deben llevar en su **escrito impreso, Identificación plena del título sobre el cual recaen las instrucciones**, además de otros, y que **la Instrucción no puede ser imprecisa ni indeterminada**, Caso puntual donde dice: **(todas las obligaciones insolutas, cualquier concepto, conjunta o separadamente a favor del BANCO, sus filiales o vinculadas) y (cualquier cuota de capital, interés o de cualquier otra obligación que directa, indirecta, conjunta o separadamente, tenga(mos)),** así mismo que el llenado del pagaré debe llenarse siguiendo **estrictamente las instrucciones.**

Art 7 literal e) y u) Ley 1328 de 2009. Y Código de Comercio Artículo 709. **Requisitos del pagaré.** El pagaré debe contener, además de los requisitos que establece el Artículo 621, los siguientes:

- 1) **La promesa incondicional de pagar una suma determinante de dinero;**
- 2) El nombre de la persona a quien deba hacerse el pago;
- 3) La indicación de ser pagadero a la orden o al portador, y
- 4) La forma de vencimiento.

CODIGO DE COMERCIO DE COLOMBIA, Decreto 410 de 1971, LIBRO TERCERO, DE LOS BIENES, MERCANTILES, TITULO III, DE LOS TITULOS VALORES, CAPITULO I, GENERALIDADES

Conc. Nota del Editor. Expediente 22 2007 00679 01 de 2018. Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C. Sala Civil. Dada la particular función de los títulos valores, que son bienes mercantiles que incorporan derechos, entre ellos el de crédito, la legitimación para el ejercicio de las prerrogativas que le otorga la ley responde, con rigor y exactitud, a las específicas previsiones legales.

Nota 1: En armonía de lo dispuesto en el presente artículo, los principios que orientan los títulos valores son: **a) Son documentos.** Es decir que se rigen por el concepto de documento que de manera general define el Art. 251 y ss del Código de Procedimiento civil; **b) Legitimación.** Conforme se desarrolla más adelante, la tenencia de los títulos valores para su exigibilidad debe ser legítima, dicha legitimación, en términos generales se da por el hecho de ser beneficiario o endosatario, siempre que se cumplan los requisitos y se atienda a las restricciones contempladas en este Código; **c) Literalidad.** Hace referencia a la esencia del título valor, es decir que se requiere plena distinción de sus condiciones diferenciales, la clase de título valor de que se trata, el derecho que incorpora, bien sea el monto de dinero, las mercancías o la participación que contienen; así como las obligaciones en él contenidas que no sean suplidas por la ley, concretamente frente a plazos, forma de exigibilidad, fecha de creación, etc. (Art. 620 C.Co.); **d) Autonomía:** Tiene que ver con la independencia que tiene el título valor respecto del negocio jurídico que haya tras de su creación, o los que dieron lugar a su transferencia o cadena de endosos, sin perjuicio de lo dispuesto frente a la repetición por el último legítimo tenedor o las excepciones cambiarias derivadas del negocio jurídico que le dio creación (Art. 784 C.Co.), situaciones estas que son excepcionales; **e) Incorporación.** Este principio refiere la exigencia frente a los títulos valores, de que en ellos se refiera con absoluta claridad el derecho que contienen o representan, atendiendo a las condiciones propias de cada título, es decir, su contenido crediticio, las mercancías que representa o la participación que involucra.

- 8.4 Al punto 2.1, en relación con el Pagare Hipotecario, cito el texto extraído del Concepto: No. 1999016622-2. Mayo 24 de 1999. Superintendente Delegado para Institución Financiera (...) Debemos precisar en primer lugar que las obligaciones que se estipulan entre acreedor y deudor con ocasión de un crédito hipotecario se originan en el desembolso de los dineros a título de mutuo comercial. La firma del pagaré como título valor completo, demanda que el mismo se haga con la totalidad de requisitos exigidos por el artículo 621 del Código de Comercio por tanto, en los créditos hipotecarios en los que se reciba dinero para restituirlo en cuotas dentro de un plazo acordado, el deudor debe conocer el documento en el que se consiste en la totalidad de los elementos que integran la obligación crediticia que asume. (Texto completo y todo lo reglamentado para el contrato de mutuo o pagaré hipotecario y operaciones con Títulos Valores con espacios en blanco, se pueden observar en la Circular Básica Jurídica C.E. 007-96, Título III, Capítulo Cuarto, numeral 2.1 y numeral 2.2, literal d).Y Título II Capítulo I numeral 7). De ahí que se puede deducir con total seguridad que el Banco perdió o dañó el Pagare Hipotecario, y presunta y simplemente adulteró el objeto de algún pagaré que anteriormente pudo haber firmado en blanco la señora ANA GRACIELA TORRES MORENO (Documento que según lo enunciado, tampoco cumple con los requisitos de un pagaré con espacios en blanco, ni de un Título Valor, el cual aportó como prueba, por tanto ese documento que el Banco aporta como Título Valor del Crédito Hipotecario se podía considerar NULO, como lo indica la Ley, este tipo de negocio y documento se debe diligenciar en su totalidad, para el Crédito Puntual que le dio origen, con la denominación de Pagaré Hipotecario, y con el número de crédito correspondiente como sí se ve en el pagare hipotecario No.00130137329600175642,

De lo anteriormente expuesto y referente a todos los documentos que el banco aporta como "Pagares", se puede deducir que **NO son TITULOS**

VALORES REALES, para cada obligación demandada, el Banco se faculta para llenarlos al hacerlos firmar, con Instrucciones definidas en **forma imprecisa e indeterminada**, en el momento que él quiera, por el valor o producto que él quiera, y para él o para la entidad que él quiera, sin distinción de una obligación puntual que es precisamente con lo que la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, se comprometió al momento de recibir un crédito de libre inversión, una tarjeta de crédito, un crédito de vehículo o un crédito rotativo, **tanto así que uno de estos documentos se mal tomó para validar el crédito hipotecario** que se menciona en el hecho 2 punto 2.1 Así las cosas y dándole una explicación lógica, **no son legales los documentos que aporta el Banco, como Títulos Valores denominados "Pagarés"**, ya que, apoyándome en los textos arriba citados y en la legislación, se entiende que **la carta de instrucciones además de los requisitos establecidos por la ley, debe contener escrito el número de cada crédito** que le otorgó el Banco a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y al señor **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, el cual no está y solo figura la palabra **PAGARÉ**. Así las cosas y respecto del número del crédito escrito a mano, manuscrito que aparece en cada uno de los 6 documentos que se aportan, además de que esta formalidad no está explícita en la "Carta de Instrucciones", este debería estar suscrito de la misma forma que la palabra **"PAGARE"**, y en el pagare hipotecario **No. 00130137329600175642**, donde si está bien escrito el número del crédito, como lo ordena la ley; El escrito de instrucciones para ser cobrado, considero que no debería estar en este documento, por cuanto es un Pagare Hipotecario de Mutuo Comercial, que debe ser diligenciado en su totalidad, con los datos puntuales del Crédito otorgado y no deja abierta la posibilidad de que con este título se cobren cualesquiera otra obligación que considere el Banco por lo que anularía el título por que se contraría el mismo, ya que en su encabezado esta explícito el número de la obligación que se respalda con la firma del Pagaré, y en esas "instrucciones", que no deberían estar ahí, el Banco se habilita para cobrar **cualquier otra deuda** que se tenga con el Banco. De la misma forma todos los documentos "Pagares" no cumplen *los principios que orientan los títulos valores, especialmente el de Literalidad e Incorporación. Artículos 7 literal e) y u), y 11 de la Ley 1328 de 2009. Art 24 #4.1 Inciso 2do. Ley 795 de 2003.*

9. BBVA SEGUROS, abusó de su posición dominante y prácticas abusivas, en contra de los señores ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ.

9.1 Al responder al derecho de petición del 7 de julio de 2017, refiriéndose a otra póliza creada el 01 de enero de 2016 evadiendo responder y sin hacer la debida aclaración, con referencia a la póliza No. 0110043, que fue la base fundamental de la reclamación, ya que esa discutible respuesta, sirvió de fundamento al Juzgado 56 Civil Municipal de Oralidad, al declarar improcedente la Tutela, al Juzgado 37 Civil del Circuito de Bogotá, ya que esta comunicación fue base fundamental para el fallo a favor del Banco y al Superintendencia Financiera, pues el Banco también tomo esta comunicación para argumentar la objeción del amparo de Desempleo.

9.2 En la respuesta dada al Derecho de Petición de fecha 11 de octubre de 2019, por cuanto, siempre se refieren a: **SEGURO DE VIDA DEUDOR**, omitiendo la palabra **GRUPO**. Y en su respuesta respecto a las condiciones o parte que cumple dentro del contrato, ya que envían unos certificados por cada crédito así: **PRUEBA No. 16**

9.2.1 Por el crédito No. 0013-0137-35-9600167680, número que no coincide con el demandado, asegurado bajo la póliza **Vida Deudor No. 02 105 0001322844**, póliza que no corresponde a la solicitada en el Derecho de Petición.

9.2.2 Fecha de emisión de la póliza **25/10/2013**, fecha que si corresponde a la póliza reclamada, pero no corresponde con la respuesta que el Banco y

la Aseguradora dieron el 14 de agosto de 2017, cuando BBVA SEGUROS, responde el derecho de petición enviado el 7 de julio de 2017, respuesta que sirvió de fundamento al Juzgado 56 Civil Municipal de Oralidad, al Juzgado 37 Civil del Circuito de Bogotá, y al Superintendencia Financiera.

- 9.2.3 Fecha de revocada la póliza 24/07/2017, información que no coincide con la realidad, porque el Banco está en la obligación de cubrir el valor de la póliza Vida Grupo Deudores, aun y durante todo proceso jurídico que se inicie para el pago de las deudas por parte del Deudor.
- 9.2.4 Respecto del valor Asegurado, este no coincide con el desembolsado según la fecha de inicio del crédito el cual certifican en: \$109.869.486.70, valor este, que raramente coincide con el DEMANDADO, pero que no debería ser de conocimiento de la Aseguradora.
- 9.2.5 Respecto al anexo que también adjuntan, **PRUEBA No. 17**, allí figura como valor asegurado \$142.000.000, ósea que certificado y adjunto de clausulado no coinciden entre sí respecto del valor asegurado, clausulado al cual le agregaron un stiquer que no tiene el original que le entregaron a la señora ANA GRACIELA TORRES, en la fecha 25/10/2013, con el desembolso, pero anexo en el cual si figura correcto el número de la póliza 0110043, la cual no coincide con esa comunicación, ósea "comunicación y anexo," no coinciden en el valor asegurado y en el número de la póliza.

9.3 Por el crédito No. 0013-0137-32-9600175642, número que no coincide, asegurado bajo la póliza **Vida Deudor** que no corresponde No. 02 105 0001391087. **PRUEBA No. 18**

- 9.3.1 Certificado No. 0137-31-4000313482, póliza que no corresponde a la solicitada en el Derecho de Petición.
- 9.3.2 Fecha de emisión de la póliza 31/07/2014, fecha que si corresponde, con la fecha de desembolso, pero no corresponde con la que el Banco y la Aseguradora dieron a las entidades señaladas arriba, y que dio fundamento al fallo de Tutela y Demanda, (1 de enero de 2016).
- 9.3.3 Fecha de revocada la póliza 28/08/2017, información errónea, porque el Banco está en la obligación de cubrir el valor de la póliza Vida Grupo Deudores, aun y durante todo proceso jurídico que se inicie para el pago de las deudas por parte del Deudor, como reza en el *Concepto N° 1998044655-2. Octubre 16 de 1998. Emitido por LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.*
- 9.3.4 Respecto del valor Asegurado, este no coincide con el desembolsado según la fecha de inicio del crédito el cual certifican en: \$193.948.369.97, valor este, que se acerca con el DEMANDADO.
- 9.3.5 Respecto del anexo que también adjuntan, **PRUEBA No. 14**, este presenta modificación ya que sobre el encabezado donde originalmente dice, "**SOLICITUD/CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES PÓLIZA No. 0110043 Declaración de asegurabilidad**", sobrepusieron un STIQUER, para ocultar el número de la póliza, además en ese documento figura como valor asegurado \$210.000.000, ósea que comunicado y adjunto no coinciden entre sí respecto del valor asegurado, y anexo que tampoco coincide con la información de la copia que le entregaron a los señores **AN GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, en la fecha 31/07/2014, con el desembolso del crédito, en el cual si figura correcto el número de la póliza No. 0110043 y no lleva ningún Stiquer, pero anexo este que si contempla el Amparo de Desempleo, en la parte superior izquierda, al lado del estiquer que antepusieron, en letra muy pequeña y en la parte inferior DEL MISMO ANEXO Prueba 14, resaltado en verde donde dice: **ASISTENCIA A LAS PERSONAS POR DESEMPLEO Y/O INCAPACIDAD TOTAL Y TEMPORAL**

10. Con relación a lo relacionado en el **HECHO No. 6**, el 8 de abril de 2021, el **BANCO BBVA** responde al derecho de petición relacionado en el hecho 6, de la siguiente manera: **PRUEBA No. 30**

Documento que a toda luz legal, no representa un Pagaré Hipotecario, si no pareciera ser un pagaré con espacios en blanco y que difiere del otro documento que anexan Crédito Hipotecario bajo el No. Crédito Nro.0137***5642, Además, ¿si el documento Nro.0137***7680, que fue presentado en el mes de agosto del año 2017, para impetrar la Demanda Ejecutiva, está diligenciado en todos sus espacios en blanco? prueba 27 hoja 3 ¿Por qué el documento que enviaron anexo a la comunicación del 8 de Abril de 2021 como soporte de este mismo número de pagaré, no están diligenciados estos mismos espacios? cuando se presume que aunque se aporte un documento en copia para presentar la demanda, este debe ser fiel copia de su original, o al contrario, si se presenta el original para la demanda, el documento que le queda al tenedor, debe ser fiel copia de su original. ¿Cuántos documentos firmados en blanco por la señora ANA GRACIELA TORRES MORENO, tiene el Banco, ya que como se mostró anteriormente en los numerales del hecho 2 y en la consideración 8, el Banco se faculta para llenarlos en cualquier momento?, **basta que el Banco BBVA, les coloque con esfero o les agregue un estiquer con el número de crédito**, para hacer efectivo cualquier deuda, por cualquier valor, para cualquier entidad? Además de todo esto, el Banco solo hace alusión y responde por dos créditos cuando el Banco BBVA para impetrar la demanda en el año 2017, relaciono 7 ¿Cuántos y cuáles de estos documentos, representan Garantía Real para un crédito hipotecario? documentos los cuales también se relacionan en el hecho 2 de la presente petición.

10.3 Con relación a la respuesta dada al literal e), El Banco no relaciona cuantas cuotas presento en mora, ni valor de cada una de ellas o valor total, así como solo relaciona 4 de los 7 documentos con que demando el Banco.

Pruebas

Documentales

1. Comunicado del 19 de Septiembre de 2013, del **BANCO BBVA** el Gerente de la Sucursal Colseguros, comunica a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** con respecto a la solicitud de crédito No 137-9600167680, la cual ha sido aprobado por un término **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$142.000.000 MCTE)** a un término a 120 meses y en la modalidad de crédito hipotecario.
2. Certificado individual de seguro vida grupos No 0110043 de 25 de octubre de 2013
3. Condiciones Generales de Seguro de Vida Grupo Deudores No 0110043, entregado en el año 2013.
4. Comunicación de marzo 24 de 2017 de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, dirigida al **BANCO BBVA** donde notifica que ha quedado sin empleo guía de **SERVIENTREGA** No 946496629
5. Guías No 946497515 y 946496629 de **SERVIENTREGA** del 21 de abril de 2017, donde se reitera comunicación del 24 de marzo de 2017.
6. Derecho de petición de julio 7 de 2017 de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, dirigido a **BBVA SEGUROS**, donde solicita hacer el efectivo la póliza de seguro No 0110043 por el concepto de desempleo anexando documentos que lo soportan.
7. Comunicación del 14 de agosto de 2017 de **BBVA SEGUROS** dirigida a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, donde le informa de la póliza vida grupo deudores contratada a partir del 1 de enero de 2016 por **EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**
8. Formato del contenido de la Póliza de Seguro de Vida de Grupo que se anexa a la comunicación del 14 de agosto de 2017 dirigida a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** por parte del **BBVA SEGUROS**, en la cual no se relaciona número de póliza.
9. Fallo de Acción de Tutela del **JUZGADO CINCUENTA Y SEIS CIVIL MUNICIPAL DE RORALIDAD DE BOGOTA D.C.** de agosto 24 de 2017, la cual declarada improcedente contra **EL BANCO BBVA** y **BBVA SEGUROS** para

obtener el pago de la póliza del seguro de vida.

10. Comunicación del 6 de octubre de 2017 de **BBVA SEGUROS**, dirige comunicación por radicado en **LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA** No 2017117106-001-000 a **ANA GRACIELA TORRES MORENO** donde le reitera que la obligación No 00130137329600175642 con ocasión de la póliza contratada por el **BANCO BBVA** a partir del 1 de enero de 2016.
11. Póliza de vida grupo deudores No 0110043 suscrita por la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, del 31 de julio de 2014.
12. Póliza de vida grupo deudores No 0110043 suscrita por el señor **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, del 31 de julio de 2014.
13. Formato resumen póliza vida grupo deudores No 0110043 donde en el acápite anexo desempleo relaciona anexo asistencia a las personas por desempleo.
14. Certificación Seguro de vida grupos deudores póliza donde se relaciona stiker No M02600100000601379600175642.
15. Comunicado del 11 de octubre de 2019 de **BBVA SEGUROS** a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, donde emite certificación y clausulado de la póliza seguro de vida No 021050001322844, certificado No 00130137314000313482 de la obligación No 9600167680.
16. Certificación de noviembre 7 de 2019, expedida por el **BBVA SEGUROS**, donde se relaciona que la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, adquirió la obligación No 0013-0137-35- 9600167680 el cual se encuentra soportada bajo la póliza deudor No 02 1050001322844, certificado No 0013-0137-34-4000306205
17. Certificación Seguro de vida grupos deudores póliza **No 0110043**, donde se relaciona stiker No M026300000000601379600167680, pero se evidencia el número real de la póliza 0110043.
18. Certificación Seguro de Vida del 7 de noviembre de 2019, expedida por el **BBVA SEGUROS**, donde se relaciona que la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, adquirió la obligación, No 0013-0137- 32-9600175642, el cual se encuentra soportado bajo la póliza de seguro de vida No 021050001391087.
19. Derecho de Petición enviado por la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** de fecha 3 de marzo de 2021.
20. Respuesta del 8 de Abril de 2021 por parte del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A**
21. Comunicación del 9 de abril de 2021, dirigida al **BANCO BBVA COLOMBIA S.A** por el señor **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**
22. Correo electrónico del 7 de julio 2017, de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** reenvió el anterior correo electrónico a clientes@bbvaseguros.com.co por sugerencia de la funcionaria **ANGIEMURCIA** de la Sucursal **COLSEGUROS** del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A**
23. Comunicaciones del 24 de marzo y 6 de junio de 2017, de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, por medio de correo certificado reitera al **BANCO BBVA** su condición de desempleada solicitando cubrir las seis cuotas que se encontraban en la póliza de seguro.
24. Correo electrónico del señor **WILLIAM MONTENEGRO MURCIA**, Gerente de la Sucursal **COLSEGUROS** del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, con datos de contacto para el envío de los documentos. Y Correo electrónico de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, el martes 6 de junio de 2017, dirigida al señor **WILLIAM MONTENEGRO MURCIA**, Gerente de la Sucursal **COLSEGUROS** del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A**-William.montenegro@bbva.com-; mensaje donde relaciona solicitud y soportes de documentos para el pago de la póliza por concepto de desempleo.
25. Copia de la contestación a las excepciones de mérito.
26. Copia de las conclusiones del Juez al momento del fallo.
27. Copia de los documentos "Pagarés" Números:
M026300000000101375000403572, M026300000000101375000403564,
M026300105187601379600186615, M026300100000101375000448445,
mo26300000000101379600167680, mo26300105187601379600197315 y
00130137329600175642.
28. Comunicación enviada a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, por parte del **BBVA SEGUROS**, donde aclara que la póliza No. 0110043, se expidió por proceso licitatorio en el marco del decreto 673 del 2014.

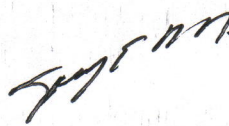
29. Copia del fallo de tutela del 17 de abril de 2021, del Juzgado Octavo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C, emite fallo de tutela en favor de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, en el sentido de proteger el derecho fundamental de petición con ocasión que **EL BANCO BBVA** no otorgo contestación de fondo al derecho de petición del 3 de marzo de 2021.
30. Copia respuesta derecho de petición de abril 8 de 2021 del BBVA a la señora Ana Graciela Torres, con ocasión de la tutela radicada en el Juzgado Octavo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C
31. Copia respuesta 4 de mayo de 2021 al derecho de petición a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** por parte del BBVA con ocasión apertura tramite incidente de desacato fallo tutela.
32. Copia respuesta 10 de mayo de 2021 al derecho de petición a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** por parte del BBVA con ocasión apertura tramite incidente de desacato fallo tutela.
33. Primer hoja de la Escritura pública No. 9438, donde consta la naturaleza del acto jurídico HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA.
34. Certificado del correo y anexos 2 "pagares" recibidos el 8 de Abril de 2021, del Banco BBVA a la señora ANA GRACIELA TORRES en respuesta al Derecho de Petición del 3 de marzo de 2021.
35. Anexo "Pagare en blanco" al correo recibido el 8 de Abril de 2021, del Banco BBVA a la señora ANA GRACIELA TORRES en respuesta al Derecho de Petición del 3 de marzo de 2021.
36. Video Audiencia de alegatos de Conclusión, donde la apoderada del Banco Recalca la posición de la señora ANA GRACIELA TORRES MORENO, como TOMADORA de la póliza No. 0110043 y su responsabilidad de reclamar ante la Aseguradora BBVA SEGUROS.

NOTIFICACIONES

Los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, reciben notificaciones en la Calle 24 B No 27^a-41 Bogotá D.C, agratomo@gmail.com, y agratomo@hotmail.com
Teléfonos de contacto 3114475771 y 3112060353

De usted,


ANA GRACIELA TORRES MORENO
c.c. 51.944.499 de Bogotá


JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ
c.c. 79.413.608 de Bogotá