

Bogotá D.C; Mayo 04 de 2021

Señores

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A,

Ciudad

Referencia: Derecho de Petición Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia

ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, mayores de edad, identificados como aparece al pie de nuestras firmas, domiciliados y residentes en la ciudad de Bogotá D.C, mediante el presente escrito nos dirigimos a usted en ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, como usuarios de los servicios financieros que ustedes proveen en aras de solicitarles lo siguiente, de acuerdo a los siguientes **HECHOS**:

1. El 19 de septiembre de 2013, **EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A, en adelante 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, el cual se desembolsó y dio origen a la creación de la Escritura Publica No 9438 donde se constituyó garantía real en favor del **BANCO BBVA**, El 17 de octubre de 2013, en la Notaria 38 del Circulo Notarial de Bogotá D.C.

2. El pagare hipotecario que soporto la Escritura Publica No 9438 expedida por la Notaria 38 del Circulo Notarial de Bogotá D.C, según **EL BANCO BBVA**, corresponde al No M02630000000011379600167680 el cual no cumple las exigencias de un Pagaré Hipotecario de Mutuo Comercial.

3. **EL BANCO BBVA**, el día 31 de julio de 2014, adjudicó un segundo crédito hipotecario, a nombre de **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, bajo el No. 00130137329600175642.

4. Para el perfeccionamiento de los créditos hipotecarios de 2013 y 2014 relacionados en los hechos 1 y 3, 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 el **DESEMPLEO**.

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

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.

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.

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 DE VIDA COLOMBIA S.A.**, en adelante **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.

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 entre otros en documentos "Pagares" que se suscribieron antes del año 2013, para otras obligaciones.

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 y donde le manifiesta a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, que la póliza de vida grupo deudores, la cual reclamaba, no contaba con el amparo de desempleo, con ocasión que el **BANCO BBVA**, contrato la póliza a partir del 1 de enero de 2016.

11. 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 condicionado de la póliza y por ende el **COBRO DE LO NO DEBIDO**.

12. 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.

13. El 2 de agosto de 2018, el **JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C.**, ordena 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** y decreta el remate de los inmuebles.

14. Para impetrar la Demanda el **BANCO BBVA**, aporta como pruebas los documentos denominados como "Pagares" que se relacionan a continuación:

- 14.1 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de **PAGARE: No. mo26300000000101379600167680**, firmado a título de **MUTUO COMERCIAL POR VALOR DE \$142.000.000**, Por el Crédito Hipotecario. El documento que aporta el banco es un pagare con espacios en blanco, por tanto, este tipo de pagaré por sus características, no debió firmarse en blanco ya que es un **CRÉDITO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE VIVIENDA**.
- 14.2 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 constitución del documento**, no fue puesta allí por la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, tanto de la carta de instrucciones como del pagare. Además, algunos espacios llenados por el Banco, no están estipulados en la **CARTA DE INSTRUCCIONES**, para ser llenados por el Banco.
- 14.3 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de **PAGARE:** No. **M026300000000101375000403572**, **M026300000000101375000403564**, **M026300105187601379600186615** y **M026300100000101375000448445**, algunos espacios llenados por el Banco, no están estipulados en la **CARTA DE INSTRUCCIONES**, para ser llenados por el Banco.
- 14.4 En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de **PAGARE:** No. **M026300000000101375000403572**, **M026300000000101375000403564**, **M026300105187601379600186615**, **M026300100000101375000448445**, **mo26300000000101379600167680**, **mo26300105187601379600197315**, según sus **CARTAS DE INSTRUCCIONES**. Las instrucciones fueron puestas de manera Imprecisa e indeterminada.
- 14.5 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, años antes de Constituir la Escritura Publica No. 9438, bajo el crédito hipotecario No. **mo26300000000101379600167680**, documento base de la demanda.

15. En el mes de octubre del año 2019, la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, interpone un derecho de petición a las entidades **BANCO BBVA y BBVA SEGUROS**, 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**.

16. 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. 2. 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. 3. 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. 4. 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. 5. 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. 6. Relacionar si el Banco, antes de impetrar la Demanda Ejecutiva Singular dio aplicación al artículo 19 de la ley 546 de 1999.

17. El 8 de abril de 2021, **EL BANCO BBVA**, emite respuesta a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, al comunicado radicado el 3 de marzo de 2021, donde no emite perfil de la funcionaria que oferto el seguro de vida en la adquisición del seguro de vida, ni alivios ofertados por el banco conforme a la ley de vivienda, y aplicación del artículo 19 de la ley de vivienda.

18. 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.

19. El 30 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 acato el fallo del 17 de abril de 2021.

20. El 9 de abril de 2021, el señor **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, INTERPONE UN Derecho de Petición al **BANCO BBVA** , donde solicita:

- En este sentido me permito solicitar:

1. copia de cada uno de los pagarés que soportan el anterior préstamo enunciado, relación de la mora presentada en el citado crédito y la oferta que me brindo el banco acorde con la ley de vivienda para obtener alivios en aras de salvaguardar el derecho a la inversión realizada en el préstamo mencionado.
2. Copia integral del contrato de la póliza No. 01 10043.
3. Igualmente agradezco se me expida copia de la responsabilidad social del Banco como los principios del gobierno corporativo.
4. Sírvase informarme si existe un proceso judicial contra el suscrito y el estado en que se encuentra por el enunciado préstamo.
5. Relación de cada uno de los comunicados dirigidos al suscrito 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 se presentó la mora teniendo en cuenta que se venía pagando el crédito desde 2014, con el fin de salvar el inmueble y evitar un proceso jurídico.
6. Relación de comunicaciones del banco en el ciclo de vida del crédito donde me relacionó 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.
7. Relación del título valor con su número e identificación que fundamento la demanda ejecutiva con garantía real para exigir la garantía hipotecaria.
8. 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.
9. 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 /os 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 aclaratorias 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.
10. Relacionar y soportar mediante documentación física, el cobro Pre jurídico realizado, antes de iniciar contra mí, cobro Jurídico, si es el caso.

21. Al 04 de mayo de 2021, EL BANCO BBVA, no dio respuesta legal al anterior Derecho de Petición.

CONSIDERACIONES

1. EL BANCO BBVA, suministra un crédito para la adquisición de vivienda en el año 2013, a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y otro crédito para la adquisición de vivienda en el año 2014 los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.
2. Los anteriores créditos presentaron mora en el mes de febrero del año 2017 y EL BANCO BBVA, opto por iniciar cobro por vía ejecutiva en el mes de agosto de 2017.

3. **EL BANCO BBVA**, en los ciclos de los créditos efectuados a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, nunca les ofreció alternativas conforme a la ley de vivienda.
4. **EL BANCO BBVA**, en los ciclos 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.
5. **EL BANCO BBVA**, al ofertar directamente los seguros a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, causo responsabilidad al ofrecer seguro de desempleo.
6. **EL BANCO BBVA**, abusó de su **POSICION DOMINANTE**, **CLAUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS** en contra de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.
 1. Por 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**, quien si es realmente el **TOMADOR** de la póliza No. 0110043.
 2. 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, mencionados en los hechos 1, 2 y 3.
 3. 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, ya que éstas acciones, motivaron el fallo y sentencia en contra de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.
 4. Al no hacer el correspondiente reclamo del siniestro por Desempleo ante la entidad aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** y hacer los correspondientes abonos a los créditos otorgados por el Banco **BBVA** a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.

5. En Los Documentos que aporta el Banco, con la denominación de PAGARE, relacionados en el hecho 14, ya que basta 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, ni cumplen con lo legalmente establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, para los Pagares firmados en blanco, su carta de instrucciones y los pagarés hipotecarios de mutuo comercial, de ahí que todos los documentos que el Banco BBVA aporta como "Pagares", se puede deducir que **NO son TITULOS VALORES**.
6. Al no realizar el debido proceso Prejuridico al señor **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, antes de instaurar Demanda Ejecutiva.
7. Al no dar respuesta a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, a los derechos de petición interpuestos el 3 de marzo de 2021 y el 9 de abril de 2021, respectivamente.

PRETENSIONES

PRIMERA: Que el **BANCO BBVA**, actualice el historial crediticio, eliminando el reporte negativo que se encuentre reportado a todas las centrales de riesgo desde el mes de febrero del año 2017 y sin que quede huella negativa, relacionada con este caso, de los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.

SEGUNDA: Que el **BANCO BBVA**, no ejecute judicialmente a los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ** como consecuencia de la orden de ejecución emitida por el **JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C.**, y a retirar la correspondiente demanda, conforme a que los documentos denominados "pagarés" presentados por el Banco, no cumplen las exigencias legales de pagarés hipotecarios; Y de esta manera cumplir como entidades financieras, el código de buen gobierno y de responsabilidad social.

TERCERA: Que el **BANCO BBVA**, en subsidio con la entidad **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, reconozcan a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** suma de **(\$713.800.000.00)**, **SETECIENTOS TRECE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA**, más incremento del IPC e intereses corrientes, estimados, por el tiempo y daños morales, económicos, sociales, de salud y financieros, causados a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y su familia, desde el año 2017.

CUARTA: Que el **BANCO BBVA**, en subsidio con la entidad **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, otorguen una Póliza que asegure a la señora **ANA**

GRACIELA TORRES MORENO, con un Seguro de Vida, por valor mensual de **(\$4.200.000.00) CUATRO MILLONES, DOSCIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA**, incrementados cada año por el porcentaje de IPC que incrementa el Gobierno Nacional, y proyectado hasta 30 años, donde quede estipulado que en caso de su fallecimiento, queden como beneficiarios de este seguro de vida su Compañero Permanente **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número 79.413.608 de Bogotá y sus Hijas **DIANA ESTEFANIA ROJAS TORRES**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.032.483.122 de Bogotá y **MARIA FERNANDA ROJAS TORRES**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.001.296.434 de Bogotá, a razón de diferencia dejada de recibir como acreencias laborales y por ende dejados de cotizar al fondo de pensiones, ya que por la edad de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, por su estado de salud el cual se ha ido desmejorando, por la aparición de la enfermedad de **AMNEA DE SUEÑO SEVERA**, en el año 2019, más la **HIPERTENSION ARTERIAL**, que ya traía desde el año 2012, por encontrarse también en seguimiento **SICOLOGICO** y **SIQUIATRICO**, le es casi que imposible a estas alturas de su vida, ubicarse laboralmente, para seguir con su vida normal y con los ingresos que tenía hasta el mes de febrero de 2017, imposibilitándola a seguir en una posición laboral igual o mejor y por el desprestigio y posición social, económica y financiera ocasionados por el reporte negativo a las Centrales de Riesgo, por parte del **BANCO BBVA**. y a consecuencia de la demanda interpuesta por el **BANCO BBVA**, pero sobretodo y lo que más afectó, **LAS DECLARACIONES DADAS POR LA ENTIDAD BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, en la comunicación del 14 de Agosto de 2017, a la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, ya que estas fueron el fundamento de todos los fallos contra los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ**.

Sin otro particular y en espera de una oportuna respuesta,

Atentamente



ANA GRACIELA TORRES MORENO

CC. No. 51.944.499 de Bogotá.

Calle 24 B No 27^a-41 Bogotá D.C,

agratomo@gmail.com

Celular 311447577



JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ

C.C. No. 79.413.608 de Bogotá.

Calle 24 B No 27^a-41 Bogotá D.C,

joelrora79@gmail.com

Celular 3112060353