

RAMA JUDICIAL



JUZGADO DIECISÉIS DE FAMILIA DE BOGOTÁ D.C Bogotá D.C., dieciséis (16) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

REF. : ACCIÓN DE TUTELA
11.001.31.10.016.2021-581
DDTE: ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRÍGUEZ
DDO FINANCIERA DE COLOM: LA SUPERINTENDENCIA DE COLOMBIA

Superado el trámite que le es propio a ésta instancia, procede éste Despacho judicial a proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia.

ANTECEDENTES

Los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRÍGUEZ**, instauraron **ACCION DE TUTELA**, en contra de **LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** a la que se dispuso VINCULAR a las entidades **Banco BBVA COLOMBIA, ASEGURADORA BBVA SEGUROS, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. y JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO, proceso ejecutivo 2017-388, JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, Tutela de Ana Graciela Torres contra BANCO BBVA**, por cuando considerado vulnerados sus derechos de Petición

Los hechos.

Dado lo extenso de la argumentación, el despacho los consigna en forma literal en orden a evitar omisiones interpretativas

1.-El 27 de mayo de 2021, interpusimos un Derecho de Petición ante LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, con el fin de que se iniciara una INVESTIGACION ADMINISTRATIVA, a la entidad financiera BBVA COLOMBIA y a la entidad aseguradora BBVA SEGUROS., por ABUSO DE POSICION DOMINANTE, CLÁUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS, COLUSION Y VULNERACION DE LAS CIRCULARES Y NORMATIVAS EXPEDIDAS POR LA LEY Y POR ESA SUPERINTENDENCIA, de acuerdo a los hechos, las consideraciones y pruebas aportadas a ese Derecho de Petición y que constan en la prueba No. 13, aspectos a los cuales nos referimos a continuación de manera resumida, por ser este muy extenso así:

- 1.1 El BBVA COLOMBIA, aprobó, adjudicó y desembolsó un crédito hipotecario para la compra de vivienda usada en el año 2013, a la Señora Ana Graciela Torres y otro crédito hipotecario para la compra de vivienda usada en el año 2014, a los señores Ana Graciela Torres y Jorge Rojas. 1.1.1 Los dos créditos hipotecarios, quedaron amparados bajo la misma Póliza de SVGD No. 0110043, de la cual y como lo ordena el Artículo 120, #2, del Estatuto Orgánico del Sistema financiero, nos hicieron entrega como Deudores y Asegurados del Certificado Individual y sus anexos de la póliza No. 0110043, del correspondiente seguro para cada año respectivamente, tal y como consta en las Pruebas No. 43, 44 y 45 1.1.2 Uno de los amparos que contemplaba la Póliza No. 0110043, era: Desempleo, como se resalta en la Caratula e interior de la Prueba No. 43, donde también se identifica el objeto, el amparo, su vigencia y terminación. 1.1.3 En la hoja 2, de la prueba No. 43, su título es: RESUMEN POLIZA VIDA DEUDORES GRUPO No.0110043. Tal y

como lo establece el Art 1049 del código de comercio. 1.2 En el mes de febrero del año 2017, la señora Ana Graciela Torres, quedo desempleada, situación que hizo saber de inmediato al BBVA COLOMBIA, como por ley le correspondía, por su posición de Asegurada y Deudora. 1.2.1 Ante la negativa del Banco, y por recomendación del Banco, también lo notifico entre otras vías, por escrito, por correo certificado, a las entidades BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS, acompañando esta, con los documentos que soportaban su situación, de acuerdo a los Artículos 1038, 1039 y 1077 del código de comercio, para que el BBVA COLOMBIA, en su calidad de Tomador, hiciera el correspondiente cobro ante la Aseguradora, tal y como lo ordenan los artículos 1038 y 1039 mencionados, de sus responsabilidades y en el concepto emitido por la Superfinanciera, Prueba No. 48, en respuesta a la pregunta número 3, donde literalmente contesta: en tanto que, en su calidad de beneficiarias o de tomadoras de un seguro de vida expedido por cuenta del deudor, las instituciones financieras, en principio, son las encargadas de formalizar las reclamaciones para obtener las indemnizaciones que cubran los saldos insolutos de los créditos adquiridos por sus deudores, quienes deberán aportar los documentos que acrediten la ocurrencia del siniestro. En este caso el DESEMPLEO. 1.3 El 2 de agosto de 2017, EL BBVA COLOMBIA, instaura demanda ejecutiva con Garantía Real, correspondiendo por reparto al JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C., por las 6 cuotas comprendidas entre febrero de 2017 y julio de 2017 contra los señores Ana Graciela Torres y Jorge E Rojas, aun y a pesar de conocer y de ser consciente de su posición contractual frente al seguro de vida grupo deudores, póliza No. 0110043, que venía reclamando la señora Ana Graciela Torres, por las mismas 6 seis cuotas Prueba No. 43. 1.4 Hasta el 14 de agosto de 2017, la entidad BBVA SEGUROS, responde al Derecho de Petición a esta por la señora Ana Graciela Torres el 7 de julio de 2017, prueba No. 1, después de información y correo suministrado por una funcionaria de BBVA Seguros, para que enviara la solicitud afirmado que este era el medio de hacer la reclamación, (afirmación que vulnera lo normado en el extracto del numeral 3 del artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero que dice: 3. Prácticas prohibidas., la exigencia de formalidades no previstas legalmente para acceder al pago de las indemnizaciones y toda práctica que de manera sistemática tenga como propósito evitar o dilatar injustificadamente el cumplimiento de las obligaciones nacidas del contrato de seguro, puede dar lugar a la revocación del certificado de autorización para el ramo o los ramos en los cuales se advierta dicha conducta). Esto, con relación a que la obligación de reclamar el siniestro ante la aseguradora, corresponde al TOMADOR, en este caso EL BBVA COLOMBIA, y no a los Asegurados, como lo informó la funcionaria, tal y como se aclara en los numerales anteriores 1.2 y 1.3 1.4.1 En esta respuesta la entidad BBVA SEGUROS, manifiesta que: la Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, (Numero de póliza, que no corresponde con la reclamada) no cuenta con el amparo de desempleo con ocasión que el BBVA COLOMBIA contrató la póliza a partir del 1 de enero de 2016, pruebas 2 y 3, por lo que objetan la reclamación, fecha que no corresponde con lo descrito en los Certificados Individuales, según pruebas 43, 44 y 45, ni con la fecha de desembolso de los créditos. Además en esta comunicación informan que anexan el condicionado que tiene tal póliza; Clausulado que no cumple con lo estipulado por el código de comercio art. 1049, de llevar consignado el número de la póliza al cual se refiere ese condicionado y le contrapusieron con esfero el numero 2016 aparentemente argumentando el año a que corresponde dicha póliza, condicionado que sin el número de la póliza, no se identifica a que seguro y póliza se refiere y clausulado que obviamente no contiene el anexo de Desempleo. Pruebas No. 2, 3, 4 y 2da hoja de las pruebas 43 y 44 1.5 El 11 de diciembre de 2017, la señora Ana Graciela Torres, por medio de su apoderado, responde la demanda, donde y dentro de las excepciones de mérito y a lo largo del escrito, reclama: 1.5.1 Que el BBVA COLOMBIA, no le abono las 6 cuotas correspondientes al amparo de desempleo del SVGD póliza No. 0110043, como se demuestra en los numerales anteriores y en la prueba No. 43 y por ende EL COBRO DE LO NO DEBIDO y 1.5.2 Que se aporte como prueba de oficio, la Póliza No. 0110043, la cual y como se menciona en este hecho 1, numeral 1.6. 1.6 El 27 de

febrero de 2018, el BBVA COLOMBIA, por medio de su apoderada, responde a las excepciones de mérito:

Prueba 1.6.1 En relación al Cobro de lo no Debido, desvirtúa esta tesis, Prueba No. 11, argumentando que la solicitud del seguro de desempleo, fue insatisfecha por la entidad BBVA Seguros, según la respuesta dada el 14 de agosto de 2017, pero no fue cierta esta afirmación del BBVA COLOMBIA, por lo mencionado en el #1.4.1 de este hecho, tal y como lo desvirtuamos con la información que reza en la prueba No. 43 1.6.2 La apoderada del BBVA COLOMBIA, también hace alusión y falsamente afirma que: (póliza Vida Grupo Deudores VGD a partir del 1 de Enero de 2016 con BBVA SEGUROS no quiere decir ello que se trate del mismo sujeto y que mucho menos el responsable dentro del contrato de Seguros sea mi poderdante BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.) y (En tal virtud no le asiste razón al excepcionante, toda vez que no es de cargo de mi poderdante solicitar la reclamación del seguro ante la Compañía de Seguros BBVA SEGUROS) Y (Así las cosas, atendiendo a la responsabilidad civil contractual que ostenta la aseguradora BBVA SEGUROS, se tiene que las partes del contrato de seguro aquí aludido están definidas claramente en el artículo 1037 del Código de Comercio, siendo solamente el tomador y el asegurador quienes poseen esta calidad, con lo cual la reclamación deprecada por la demandada fue resuelta como corresponde a la entidad BBVA SEGUROS, sin que los efectos producidos por la misma, sean atribuibles a la entidad ejecutante BBVA COLOMBIA, quién para efectos contractuales ostenta únicamente A TITULO ONEROSO LA CALIDAD DE BENEFICIARIO DE LA POLIZA.), Determinando erradamente, a la señora Ana Graciela, como tomadora, donde además la apoderada del Banco, hace citas de artículos, que contrarían lo dicho por ella misma, con la finalidad del artículo citado. Art. 79, numeral 6, C G P, y con el objetivo de causar confusión e inducir a error al Juez, quien desconoce las directrices y normativas expedida por la superfinanciera, en lo referente a este tipo de seguros y que en el código de comercio, no se aclara con precisión este ramo, tal como se describe en la prueba No. 55, hojas 9 y 10 1.6.3 Y en cuanto a la prueba de oficio, responde la apoderada del BBVA COLOMBIA (como se ha citado la entidad financiera BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., es independiente y diferente a BBVA SEGUROS, por lo que es menester de la parte contra quién se aduce un hecho probar el supuesto de hecho de la norma que alega (Art. 167 C.G. del P.); que para el caso en particular sería obtener y solicitar directamente ante la Aseguradora BBVA SEGUROS la respectiva póliza que requiere de manera oficiosa obtener a través de su Despacho.) Afirmación que abroga, el Art 1046 del código de comercio, teniendo en cuenta que el TOMADOR si es el BBVA COLOMBIA y que a este le hicieron entrega de la póliza dentro de los 15 días siguientes a la fecha de celebración del contrato. Prueba No. 11 1.7 El 24 de agosto de 2017, el JUZGADO 56 CIVIL MINICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTA D.C., emite fallo de tutela, interpuesta por la señora Ana Graciela Torres contra las entidades BBVA COLOMBIA, BBVA SEGUROS Y OTROS, la cual se niega por improcedente porque la entidad BBVA SEGUROS, expuso: 1.7.1 Que existían otros medios para reclamar y 1.7.2 Que desconocía dicha reclamación ante la Aseguradora, por lo que respondió que solo atendió un correo enviado por la señora Ana G Torres M, al cual se le respondió por ese mismo medio, que se objetaba la reclamación ya que al momento del siniestro, la póliza contratada por la entidad financiera, no contaba con cobertura de desempleo. 1.7.3 La entidad BBVA Seguros, omite aclarar que, la comunicación a que se refería, era la misma relacionada en el numeral 1.4, del presente hecho, lo que demuestra que la entidad BBVA SEGUROS, mintió en su respuesta al Juzgado 56, pues nunca aclaró que no se estaba refiriendo a la póliza 0110043, desde entonces, tanto EL BBVA COLOMBIA como la entidad BBVA SEGUROS, han evadido, disfrazado y ocultado la COPIA DEL CONTRATO DE LA POLIZA No. 0110043, que en repetidas ocasiones hemos solicitado, hasta en la misma demanda, como se documenta en este mismo hecho, numeral 1.5.2 1.8 El 2 de agosto de 2018, el JUZGADO 37 CIVIL DEL

CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., ordena seguir adelante la ejecución del Proceso Ejecutivo con garantía real contra ANA GRACIELA TORRES y JORGE E ROJAS, por parte del BBVA COLOMBIA y decreta el remate de los inmuebles, teniendo en cuenta, las declaraciones dadas por la apoderada del BBVA COLOMBIA en sus Alegatos de Conclusión, al ratificar las declaraciones dadas, cuando describió traslado a las excepciones de mérito y que están relacionadas en el presente hecho, # 1.6.1 y 1.6.2, y asegurando al Juez que ofreció alternativas de alivios a las moras presentadas, lo que se desvirtúa, con las respuestas dadas en las comunicaciones del 4 y 10 de mayo de 2021, hecho 1.17, induciendo y confundiendo, nuevamente al JUEZ 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., en el error de declarar y asegurar que la tomadora del SVGD Póliza No. 0110043 era la señora ANA G TORRES M y no el BBVA COLOMBIA y así fallar a favor del BBVA COLOMBIA, como se demuestra en las Conclusiones del Juez, prueba No. 46 y 65 1. 9 Las afirmaciones dadas por el BBVA COLOMBIA, según los puntos anteriores, son erradas toda vez que, lo demostrado en los numerales anteriores y en las pruebas mencionadas, ratifican que EL TOMADOR DE LA POLIZA DEL SVGD No. 0110043, SI ES EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., y que tanto esta afirmación como la fecha de constitución de la referida póliza y el contrato completo, se podían evidenciar en la prueba de oficio, que erróneamente negó el Juez, por considerarla INNECESARIA, y por el control y direccionamiento que dio el BBVA COLOMBIA al proceso, en su respuesta a las excepciones, y a la prueba de oficio solicitada, aprovechándose del desconocimiento que tenía el Juez, en cuanto a formalidades y normatividad expedida por la Superintendencia Financiera en relación a los Seguros de Vida Grupo, y en contravención de los Artículos 1039, 1040 y 1041, del código de comercio, induciendo el BBVA COLOMBIA con esta postura, al Juez en errores graves, que lo indujeron a fallar a favor del BBVA COLOMBIA, tal y como se muestra en la Prueba No. 43 1.10 La naturaleza del acto Jurídico que garantizó los dos créditos hipotecarios para la compra de vivienda fueron: HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA, según ESCRITURA PUBLICA No. 9438 e HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTIA, según ESCRITURA PUBLICA No. 6329, contrariando con este acto, lo dispuesto en el numeral 4to del artículo 17 de la Ley 546 de 1999, que dice: 4. Estar garantizados con hipotecas de primer grado constituidas sobre las viviendas financiadas. Prueba 66 1.11 BBVA COLOMBIA, para impetrar la demanda, aporta como Título Valor: 1.11.1 El documento que aporta, con la denominación de PAGARE: No. 26300000000101379600167680, 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. Contrariando así lo dispuesto por La Circular Externa 095 de 1998 CAPÍTULO CUARTO: DISPOSICIONES APLICABLES A LOS CREDITOS DE VIVIENDA 2. UNIFORMIDAD DE LOS DOCUMENTOS CONTENTIVOS DEL CRÉDITO DE VIVIENDA INDIVIDUAL A LARGO PLAZO A efectos de desarrollar el artículo 20 de la Ley 546 de 1999, este Despacho se permite instruir respecto de las condiciones mínimas que deben incorporar los documentos contentivos de los créditos individuales de vivienda y sus garantías, a saber: 2.1 Contratos de mutuo o pagarés 2.1.1 Condiciones uniformes Todo contrato de mutuo o pagaré debe contener como mínimo las siguientes estipulaciones: a. Identificación de las partes intervinientes en el negocio. b. El monto del crédito expresado en UVR y su equivalencia en pesos, o el monto adeudado en pesos, cuando se trate de obligaciones denominadas en moneda legal. c. La destinación del crédito. Debe indicarse que el crédito se destinará a la adquisición de vivienda nueva o usada o a la construcción de vivienda individual. Para efectos de que el crédito quede clasificado como crédito hipotecario de vivienda, el destino sólo puede ser la compra de vivienda, entendiéndose por tal, la financiación que se otorga a personas naturales que buscan una solución de vivienda para su núcleo familiar y/o al mejoramiento de la misma, tratándose de vivienda de interés social. d. Plazo de la obligación. Podrá pactarse entre cinco (5) años

como mínimo y treinta (30) como máximo, según elección y capacidad de pago verificada del deudor, indicando la forma de pago en número de cuotas mensuales y la fecha de la primera cuota. e. La tasa de interés remuneratoria del crédito. Cuando se trate de créditos pactados en UVR la tasa de interés remuneratoria de los créditos de vivienda individual a largo plazo y de los créditos para financiar proyectos de construcción de vivienda no podrán exceder los topes máximos establecidos por la Junta Directiva del Banco de la República, y se aplicará sobre la UVR. Cuando se trate de créditos pactados en moneda legal, la tasa nominal fija de los mismos no podrá exceder la suma de la variación de la UVR de los últimos 12 meses vigente al perfeccionamiento del contrato, más el tope máximo establecido por la Junta Directiva del Banco de la República para la tasa remuneratoria. f. El sistema de amortización aplicable a la deuda que se contrae, previa y expresamente aprobado por la Superintendencia Bancaria. g. Los seguros necesarios para garantizar el cubrimiento de los riesgos de incendio y terremoto a los que está expuesto el inmueble financiado, así como los seguros definidos en los manuales de crédito de las instituciones financieras, particularmente el seguro de vida deudores. En todo caso se deberá indicar la libertad que tiene el deudor de asegurar el bien con la compañía de seguros que escoja y la cobertura y demás condiciones exigidas en cada caso por el establecimiento de crédito. PRUEBA No. 56 hoja 3 1.11.2 Los Documentos que aporta, 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". Prueba No. 56 1.11.2.1 Seis de estos documentos no fueron diligenciados, cumpliendo estrictamente la CARTA DE INSTRUCCIONES, porque en el espacio donde se colocó a manuscrito 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 esa carta de instrucciones, para ser llenados por el banco. Vulnerando así las directrices dadas por la Superfinanciera en la Circular Externa 007 de 1995, Básica Jurídica, "(...) 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.... 1.11.2.2 Dos de ellos fueron creados años antes de constituir la Garantía Real.

1.11.2.3 A otros dos de ellos se les incorporo una fecha en la carta de instrucciones y en el documento pagare, la cual no fue puesta, ni autorizada por la señora Ana Graciela Torres. 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. 1.11.2.4 Seis de estos documentos, no configuraron la Garantía Real, ni quedaron inscritos en el Registro de Instrumentos Públicos de los bienes inmuebles como Prenda, al momento de su constitución, para ser cobrados con esta u otra demanda ejecutiva para la efectividad de la Garantía. PRUEBA No. 56. 1.12 En el mes de octubre del año 2019, la señora ANA G TORRES M, interpone un Derecho de Petición a las entidades BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS, donde solicita: 1. Copia textual del contrato de SVGD 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 BBVA COLOMBIA. 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.

3 El 11 de octubre de 2019 BBVA SEGUROS, emite respuesta al Derecho de Petición interpuesto por la señora ANA G TORRES M, donde 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, información y anexos, (visiblemente adulterados contra los originales entregados con el desembolso de los créditos en los años 2013 y 2014, prueba 37 y 45) que tampoco coinciden con la respuesta dada el 14 de agosto de 2017, (Y en la cual se respaldó el Banco, para sacar a su favor el fallo de la demanda) donde objetó la reclamación, evidenciando nuevamente su intención de disfrazar, evadir o desviar, el verdadero contrato de seguro de la Póliza No. 0110043. Pruebas No. 5, 6, 7, 8, 9 y 10 1.14 El 3 de marzo de 2021, la señora ANA G TORRES M, dirige DP al BBVA COLOMBIA donde solicita: a) Perfil de la funcionaria que le gestione el seguro al momento de aprobación del crédito b) Comunicados del Banco, donde manifestó posibilidades de facilitar acuerdos para aliviar el crédito una vez entre en mora, para evitar un proceso jurídico. d) Relación de comunicaciones por parte del Banco en el ciclo de vida del crédito donde ofreció posibilidades para reducir la cuota, como es la libertad de escoger compañía de seguros. d) Relación de cada uno de los títulos valores "Pagares Hipotecarios" que fundamentaron la demanda ejecutiva con garantía real. e) Información de cuantas cuotas presenté en mora para que el banco decidiera iniciar el proceso ejecutivo f) Relacionar si el Banco, antes de impetrar la Demanda Ejecutiva Singular, dios aplicación al art 19 de la ley 546 de 1999 1.15 El 8 de abril de 2021, BBVA COLOMBIA, emite respuesta a la señora ANA G TORRES M, al DP radicado el 3 de marzo de 2021, donde no da respuesta de fondo a ninguna de las peticiones planteadas, pero si envía unos anexos entre los cuales allega copia del documento que denomino el Banco como "pagare" No. MO263000000011379600167680, el cual, a diferencia del presentado al momento de la Demanda, prueba 56, hoja 3, el 2 de agosto de 2017, este anexo, prueba 51, viene, totalmente en blanco, lo que a la luz de todas las normas legales y jurídicas, se puede considerar "Falsedad en Título Valor", pues el presentado en la demanda, si está lleno en todos sus espacios. Pruebas 49, 50, 51 y 52 1.16 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 G TORRES M, en el sentido de proteger el derecho fundamental de petición con ocasión que BBVA COLOMBIA no otorgo contestación de fondo al DP del 3 de marzo de 2021, pero en respuesta de BBVA COLOMBIA del 4 de mayo de 2021, BBVA COLOMBIA, responde: b. Por otro lado, le indicamos que adjuntamos al presente documento los comunicaciones escritas para lo normalización de los obligaciones mencionados inicialmente. c. El Banco no emite comunicaciones en el ciclo de vida del crédito referente a opciones

de contratación de pólizas con otras compañías aseguradoras. Por lo anterior, no es posible hacer entrega de lo documental requerido., Pero con relación al a respuesta b), el banco no envía lo indicado pues lo único que envía son dos comunicaciones, que no guardan congruencia con lo pedido pues, una es una simple gestión de cobro de cartera de una entidad externa contratada por el Banco y otra es una respuesta a una propuesta de pago que hizo voluntariamente la señora Ana Graciela Torres y la cual no fue aceptada. Prueba No. 53 1. 17 El 6 de mayo de 2021, la señora ANA G TORRES M , 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, a BBVA COLOMBIA por no haber dado respuesta de fondo al derecho de petición, produciendo que el BBVA COLOMBIA el 10 de mayo de 2021, diera nuevamente respuesta indicando lo siguiente: RESPUESTA: BBva revisó en sus archivos y bases de datos encontrando que las dos únicas comunicaciones dirigidas a usted y que guardan relación con las obligaciones a su cargo son aquellas que se remitieron con la comunicación de fecha 4 de mayo de 2021. No obstante, si de lo que se trata es de dar aplicación a la Ley de Vivienda le informamos que las operaciones de crédito a las que usted hace referencia terminadas en ****7680 y ****5642 se otorgaron en estricto cumplimiento de las disposiciones que la –Ley 546 de 1999- trajo para este tipo de operaciones crediticias, Demostrando con esto, que nunca hubo intensión del banco en cumplir con esta ley y ofrecernos los alivios que ordena la ley de vivienda y que son respaldados por el Gobierno Nacional, pero que si conocían de su responsabilidad frente a esta ley. Prueba No. 54 Hasta aquí el resumen de los hechos, consideraciones y peticiones, planteados en el Derecho de Petición el 27 de mayo de 2021, a la Superintendencia Financiera.

2. El 30 de mayo de 2021, la Superfinanciera, a pesar de las irregularidades informadas y soportadas, en el Derecho de Petición, cometidas por EL BBVA COLOMBIA y la entidad BBVA SEGUROS, nos envía un comunicado donde NO da respuesta de fondo, congruente, clara y precisa, si no que textualmente dice: La comunicación se enviará a la entidad vigilada para que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, le suministre una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso. • Si usted no se encuentra de acuerdo con la respuesta suministrada por la entidad, cuenta con las siguientes opciones: o Manifestar nuevamente (réplica) a la Superintendencia Financiera su inconformidad con la respuesta, indicando el número de radicación y explicando puntualmente los motivos de la misma, con los soportes respectivos, información que será analizada por este organismo. Prueba No. 14

3. El 11 de junio de 2021, la entidad Aseguradora BBVA SEGUROS, nos envía un correo con una comunicación anexa, donde no da respuesta de fondo, congruente, clara y precisa, al derecho de petición, según el traslado que dio la Superfinanciera a nuestra petición, de Investigación Administrativa, según los hechos 1 y 2 de este escrito, solo se limita a confirmar una información y anexos suministrados a la señora ANA G TORRES M, en el mes de octubre del año 2019, y que aquí se relacionan en el hecho No. 1, numeral 1.15. Prueba No. 15 y 16

4. El 19 de junio de 2021, nuevamente enviamos un Derecho de Petición a la Superfinanciera, para que inicie la Investigación Administrativa y para pedir que esta Superintendencia, nos enviara la copia de los contratos de la póliza de vida grupo deudores No. 0110043 y de las otras dos pólizas, que relaciona la entidad BBVA Seguros, es sus respuestas, esto con el fin de identificar la fecha de creación de la póliza 0110043 y poder demostrar las irregularidades cometidas en la demanda y en las respuestas de BBVA Seguros, abusando de su posición dominante con relación al SVGD póliza 0110043. Pruebas 17 y 18. A este derecho de petición, la superfinanciera no dio respuesta.

5. 5. Pero el 29 de junio de 2021, la entidad Aseguradora BBVA SEGUROS, nos envía otra comunicación donde textualmente dice: Bogotá D.C., 29 de junio de 2021 Señores (as) Ana G Torres M Jorge Eliecer Rojas Rodríguez agratomo@hotmail.com Asunto: Solicitud Copia de Seguros Respuesta Radicado No. 20210623-224128-0098 Radicado Superintendencia Financiera No. 2021120775-013-000 Apreciados (as) Ana Graciela y Jorge Eliecer. En atención a su comunicación, recibida a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con los seguros adquiridos por ustedes, nos permitimos informar el análisis realizado por nuestra Compañía, no sin antes agradecer sus comentarios y sugerencias a fin de mejorar continuamente la calidad en nuestro servicio. En primer lugar, aclaramos que el seguro No. 0110043 corresponde a la póliza de vida grupo deudores global contratada por la Entidad Financiera BBVA Colombia S.A. y cuyo tomador es la misma Entidad, de la cual se desglosan los seguros a nombre de cada cliente que adquiere una obligación bancaria, lo anterior como consecuencia del proceso licitatorio adelantado por el Banco. Adjuntamos copia del certificado para su validación.

5.1 La información y anexos que envía son precisamente algunas de las consideradas por nosotros como PRACTICAS PROHIBIDAS, las cuales consideramos en el derecho de petición, radicado ala Superfinanciera, el 27 de mayo de 2021, relacionado en el hecho No. 1 de este escrito, tal y como se evidencia en las pruebas No. 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28.

5.1.1 En la prueba No. 20, inciso segundo dice: En primer lugar, aclaramos que el seguro No. 0110043 corresponde a la póliza de vida grupo deudores global contratada por la Entidad Financiera BBVA Colombia S.A. y cuyo tomador es la misma Entidad, de la cual se desglosan los seguros a nombre de cada cliente que adquiere una obligación bancaria, lo anterior como consecuencia del proceso licitatorio adelantado por el Banco. Adjuntamos copia del certificado para su validación. Lo que demuestra Falsedad Ideológica, ya que el certificado que anexan Prueba No. 21 es apenas un certificado de beneficiario oneroso, que ni siquiera viene firmado por tal beneficiario, y difiere en todo lo reglamentado en los Artículos 1047 y 1048 del código de comercio, del contenido y documentos que hacen parte de la póliza, que es la copia que en todas las comunicaciones y derechos de petición pedimos a esta entidad y a la Superintendencia Financiera.

5.1.2 En el anexo que envían nombrado Clausulado Vida Deudores_ BBVA Seguros; Prueba No. 24, el contenido de este clausulado no cumple con lo normado por el ART 1049, del Código de Comercio, pues este reza: Los anexos deberán indicar la identidad precisa de la póliza a que acceden. Pues de lo contrario y como se evidencia en esta prueba no se identifica el número de la póliza por lo que no se puede establecer a que póliza corresponde y obviamente en este clausulado no tiene el Seguro al Desempleo que si contempla la póliza No. 0110043 y la cual hemos reclamado, tal y como se evidencia en los Certificados Individuales que nos entregaron al momento del desembolso del crédito en el mes de julio del año 2014, pruebas 37 y 38, tampoco este condicionado coincide ni es el mismo que la entidad BBVA Seguros adjunto en la respuesta dada el 14 de agosto de 2017, tal y como lo manifestamos en el hecho 1 numerales 1.9 y 1.10, del DP y solicitud de Investigación administrativa mencionada en el hecho No. 1 de este escrito.

5.1.3 Los anexos que envían con esta comunicación Pruebas 25 y 22, a nombre de ANA G TORRES M, no corresponden con los certificados enviados en la comunicación del mes de octubre de 2019, Prueba 7 y 9, a pesar de su afirmación del 11 de junio de 2021 de que ratifican la información envía son precisamente algunas de las consideradas por nosotros como PRACTICAS PROHIBIDAS, las cuales consideramos en el derecho de petición, radicado ala Superfinanciera, el 27 de mayo de 2021, relacionado en el hecho No. 1 de este escrito, tal y como se evidencia en las pruebas No. 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28.

6. Por todo lo relacionado, con las respuestas del 11 y 29 de junio de 2021, la del mes de octubre de 2019 y la del 14 de agosto de 2017 pruebas 3 y 4, ratificamos que la entidad BBVA SEGUROS, ABUSO DE SU POSICION DOMINANTE, por prácticas prohibidas, ya que, se evidencia el interés de esta entidad, en ocultar, disfrazar y evadir el verdadero contrato y contenido de la póliza No. 0110043, de acuerdo a lo establecido por los Art 1046, 1047, 1048 y 1049 del Código de Comercio, ya que de poder evidenciar la copia de este contrato o póliza completa, legalmente podíamos demostrar el motivo por el cual pedimos iniciar la Investigación Administrativa, el COBRO DE LO NO DEBIDO y la vulneración de nuestros derechos constitucionales, por parte de la entidad aseguradora BBVA Seguros y la entidad financiera BBVA COLOMBIA, al igual que la colusión que existe entre estas dos entidades, por todo lo anteriormente mencionado, lo cual fundamentó todos los fallos negativos en nuestra contra, como consta en las Pruebas 12 y 46.

7. El 2 de julio de 2021, la entidad BBVA Seguros responde nuevamente donde no da respuesta de fondo, congruente, clara y precisa, al derecho de petición, según el traslado que dio la Superfinanciera a nuestra petición, según los hechos 1 y 2 de este escrito y anexa algunos certificados enviados en la comunicación anterior, como consta en las pruebas No. 29, 30, 31, 34, 35 y 36.

8. El 29 de junio de 2021, como consta en las pruebas 32 y 33, enviamos a la Superintendencia Financiera de Colombia, un Derecho de Petición solicitando declarar el Silencio Administrativo Positivo a nuestro favor, contra la Entidad Financiera BBVA COLOMBIA, por los siguientes motivos:

8.1 No respondió al traslado que hizo esa misma Superintendencia el día 30 de mayo de 2021, tal y como consta en el hecho No. 2 de este escrito. Prueba No. 2 **8.2** No respondió en tiempo legal el Derecho de Petición que enviamos directamente al BBVA COLOMBIA, el día 4 de mayo de 2021, si no que respondió, después de haber pedido prórroga para responder antes del 21 de junio y respondió únicamente a ANA GRACIELA TORRES, hasta el 23 de junio de 2021, pero no da respuesta de fondo, clara, precisa ni congruente, como lo aclaramos y explicamos en la comunicación DEL 29 DE JUNIO DE 2021, prueba No. 33, según el presente hecho, por el contrario contesta de una manera arrogante, irrespetuosa, inelegante e ilógica en relación con los hechos y lo allí pedido y considerado, APROVECHANDOSE DE SU POSICION DOMINANTE, de la cual ha abusado en todo el proceso y en todo lo surtido y descrito en este escrito, así como también en el silencio que guardo frente a la tutela que cursó en el JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTA D.C... según dice el literal: e) EL BBVA COLOMBIA no se pronunció pese a que acusó recibo como consta a folio 68 de la encuadernación. Pruebas No. 12 pag 3, 39, 40, 41 y 42

9. El 9 de abril de 2021, el señor JORGE E ROJAS, interpone un derecho de petición, ante la entidad BBVA COLOMBIA, donde solicita: 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: 10. Relacionar y soportar mediante documentación física, el cobro Prejurídico realizado, antes de iniciar contra mí, cobro Jurídico, si es el caso.

10. El 4 de mayo de 2021 y por fuera del tiempo legalmente establecido, BBVA COLOMBIA, solicito prórroga para responder antes del 25 de mayo de 2021, el anterior derecho de petición. Prueba 67

11. El 27 de mayo de 2021, el señor JORGE E ROJAS, interpone tutela por cuanto a esta fecha el BBVA COLOMBIA, no había dado respuesta al derecho de petición. Prueba 58

12. El 4 de junio de 2021, el BBVA COLOMBIA, responde al DP tras conocer de la admisión de la tutela por parte del JUZGADO 15 CIVIL MUNICIPAL. Pruebas 59 y 60

13. El 11 de junio de 2021, el JUZGADO 15 CIVIL MUNICIPAL, ampara el derecho fundamental de petición y ordena al banco responder de fondo, por cuanto en la respuesta del 4 de junio de 2021, no responde de fondo, ni congruente, además, vulnera nuevamente los derechos legales del señor JORGE ROJAS por valerse de prácticas prohibidas y abusivas y falsedad ideológica y documental, por cuanto...

13.1 A la pregunta No. 5 y 6, responde: De acuerdo con su solicitud, le enviamos copia de las comunicaciones requeridas en este punto, para su respectiva validación., y Remitimos relación de lo gestión realizado, en donde se brindaron opciones de normalización de los obligaciones en mora. pero las comunicaciones que anexan, se inclinan o van dirigidos, encabezados hacia otra persona diferente al señor JORGE ROJAS, Prueba No. 60, hojas 5, 9 y 25

13.2 A la pregunta No. 4, responde: Nos permitimos señalar que usted no aparece como deudor judicializado de BBVA; Prueba No. 60, hoja 1, pero uno de los anexos que aporta a su respuesta es la demanda, donde claramente se identifica que si está incluido dentro de la demanda, Prueba No. 60, hoja 11.

13.3 Y la relación de los créditos que aporta a diferencia de 1, los demás no pertenecen al señor JORGE ROJAS, pues son tarjetas de crédito y otra clase de créditos de los cuales su titular no es el señor JORGE ROJAS, pues el solo había tenido una cuenta de ahorros de nómina, con el BBVA COLOMBIA. Prueba No. 60, hoja 2 y 3.

13.4 En su respuesta No. 2, dicen: 2. Remitimos copia del contrato de lo póliza de seguro de vida deudores vinculado al crédito 5642., pero lo que anexan es el CERTIFICADO INDIVIDUAL a nombre y firmado por la señora Ana Graciela Torres, con las notorias diferencias, que se le plantearon a la superfinanciera en el derecho de petición, según la prueba No. 13 y dista mucho comparado con el original que nos entregaron en el año 2014 y que rezan en la prueba No. 37 y 38, lo que denota la intensión del BBVA COLOMBIA, de seguir ocultando la verdadera póliza No. 0110043, pues también en ese documento que anexan, borrosamente, se evidencia la

fecha de inclusión en esta póliza que es 31 de julio de 2014 y fecha termino hasta FIN DEL CREDITO, fecha que tampoco coincide con la declarada por la entidad BBVA SEGUROS en su comunicación del 14 de agosto de 2017, (1 DE ENERO DE 2016) en la que se basaron todos los fallos en contra de los señores ANA GRACIELA TORRES y JORGE E ROJAS.

14. El 2 de julio de 2021, el JUZGADO 13 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D. C. REVOCA EL FALLO del 11 de junio de 2021, según el hecho anterior ya que EL BBVA COLOMBIA, impugnó el fallo de tutela del 11 DE JUNIO DE 2021, con argumentos que desconocemos, pues no se nos notificó a que juzgado correspondió la impugnación, por lo que no tuvimos la oportunidad de evidenciar dichos argumentos para podernos oponer y defender y solo conocimos de este juzgado hasta el momento del fallo, el 2 de julio de 2021

14.1 En el punto 5to de las consideraciones del JUZGADO 13 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ dice: Lo que denota que a la impugnación le debieron allegar la respuesta y anexos que se mencionaron y aclararon en el hecho anterior No. 13 y lo que denota también que este juzgado no los reviso a fondo, para poder fallar y solo baso su fallo en la palabra escrita del BBVA COLOMBIA, el cual abuso de su Poder Dominante. Prueba No. 61

15. El 7 de julio de 2021, interpusimos una solicitud de nulidad del auto que revocó el fallo de tutela, ante el JUZGADO 13 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, con los argumentos planteados en el hecho

Las pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el demandante solicita:

Ordenar A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA,

1.-Emita respuesta clara, precisa, concisa, de fondo y congruente a cada una de las actuaciones y respuestas ofrecidas por sus vigiladas BBVA COLOMBIA y Aseguradora BBVA SEGUROS, tanto a los deudores Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, como a las entidades Judiciales Colombianas, con relación a: Acto Jurídico que constituyo la Garantía Real, prácticas y cláusulas abusivas y no autorizadas, con relación a los títulos valores, pagares con espacios en blanco, carta de instrucciones y pagares de mutuo comercial para garantizar créditos de vivienda y todo lo relacionado con el SVGD póliza No. 0110043, las cuales se le relacionaron en los derechos de petición, de acuerdo al hecho No. 1.

2.- Relacione todas las obligaciones, compromisos y parte que cumple las entidades financieras como TOMADORAS de seguros por cuenta de terceros, en representación de sus deudores, en especial sus vigiladas con el SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES, haciendo especial énfasis de a quien correspondía reclamar ante la Aseguradora del amparo de Desempleo que cobijaba la póliza No. 0110043 y en poder de quien se encuentra copia del contrato de la póliza de Seguro de Vida Grupo Deudores, igualmente los compromisos, obligaciones y parte que cumple, la entidad Aseguradora, frente a este seguro.

3.- Emita conceptos Jurídicos, sobre todas las respuestas, anexos, y documentos que dieron EL BBVA COLOMBIA y LA ASEGURADORA BBVA SEGUROS, a los Deudores Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, y a cada una de las entidades Judiciales Colombianas a las que respondieron y accedieron, desde el mes de febrero de 2017 hasta la fecha del 1 de agosto de 2021, según las pruebas aportadas.

4.- Iniciar de inmediato la Investigación Administrativa correspondiente, a sus vigiladas BBVA COLOMBIA y aseguradora BBVA SEGUROS.

5.- Que establezca los correctivos necesarios a sus vigiladas BBVA COLOMBIA y aseguradora BBVA SEGUROS, así como sancionar y compulsar copias a las entidades administrativas, civiles y penales correspondientes, de los hallazgos encontrados en la Investigación Administrativa, realizada a sus vigiladas BBVA COLOMBIA y aseguradora BBVA SEGUROS.

6.- Declarar el Silencio Administrativo Positivo, al BBVA COLOMBIA y en favor de Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, a las peticiones, de acuerdo a los artículos 14 y 25 de la Ley 57 de 1985 por considerar que se cumplen los tres requisitos reglamentarios, como lo son: *i". Que la ley le haya dado a la Administración un plazo dentro del cual deba resolver la petición: *ii*. Que la ley contemple de manera expresa que el incumplimiento del plazo tiene efectos de silencio positivo y *iii*, Que la autoridad que estaba en la obligación de resolver no lo haya hecho dentro del plazo legal. Por último, es bueno precisar que dentro del plazo legal no solo se debe emitir la decisión, sino también su respectiva notificación en debida forma; Por lo callado ante el JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D.C., y por los derechos de petición que presentamos y BBVA COLOMBIA no contesto, los que contesto indebidamente, especialmente el DP enviado a BBVA COLOMBIA, el día 4 de mayo de 2021, según pruebas 39 y 40 y por el traslado que hizo esta superintendencia al BBVA COLOMBIA, Según el hecho No. 2 del presente escrito, traslado que nunca respondió.

7º- Que expida copia completa del CONTRATO de la POLIZA No. 0110043, con todos sus anexos donde se pueda identificar: Su fecha de creación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642 y los anexos con sus renovaciones, donde se modificó, adiciono o cancelo alguna cobertura o amparo, hasta la fecha del 01 de agosto de 2021, teniendo en cuenta las ultimas respuestas dadas por la entidad BBVA SEGUROS, el 29 de JUNIO de 2021.

Que expida copia completa del CONTRATO de la Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, DEL 1 DE ENERO DE 2016, Su fecha de creación, fecha de terminación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642 y los anexos con sus renovaciones, donde se modificó, adiciono o cancelo alguna cobertura o amparo, según la declaración de la entidad BBVA SEGUROS a la solicitud de pago del amparo de desempleo, presentado por Ana Graciela Torres.

Que expida copia completa del CONTRATO de la póliza Seguro Vida Deudor Número 021050001322844 y Seguro Vida Deudor Número 021050001391087, Su fecha de creación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642 y los anexos con sus renovaciones, donde se modificó, adiciono o cancelo alguna cobertura o amparo, según la declaración de la entidad BBVA SEGUROS a la solicitud de pago del a

Actuación Procesal

La demanda fue admitida mediante auto del 3 de septiembre de 2021, librándose las comunicaciones de Ley.

Mediante el mismo auto se ordenó vincular al Banco BBVA COLOMBIA, ASEGURADORA BBVA SEGUROS, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. y JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO, proceso ejecutivo 2017-388, JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, Tutela de Ana Graciela Torres contra BANCO BBVA

Pruebas.

- DP del 7 de julio de 2017, donde se reclama el seguro al desempleo. 2. Constancia de correo recibido de BBVA Seguros, el 14 de agosto de 2017 3. Reclamo VGDB-6521- Objeción – Ana G Torres M ,
- respuesta de BBVA Seguros el 14 de agosto de 2017 4. Póliza VGD No. 0110043 año 2016 Clausulado, anexo a respuesta del 14 de agosto de 2017 5. DP de Ana Graciela Torres M a BBVA Seguros del 31 de octubre de 2019
- Respuesta del BBVA Seguros de octubre de 2019
- Certificado anexo a respuesta de BVBVA Seguros en mes de octubre de 2019
- Condicionado anexo a respuesta de BBVA Seguros, en el mes de octubre de 2019 con Estique
- Segundo anexo de certificado respuesta de BBVA Seguros el mes de octubre de 2019
- Segundo condicionado a la respuesta de BBVA Seguros en el mes de octubre de 2019, donde con estique tapan el número de la póliza 0110043.
- Respuesta a las excepciones de mérito
- Fallo de Tutela del Juzgado 56 13. DP de Investigación Administrativa, ante Superfinanciera
- Respuesta de Superfinanciera a de Petición de Investigación Administrativa 15. Constancia de correo, con la primera respuesta de BBVA Seguros a solicitud de la Superfinanciera, del 11 de junio de 2021
- Respuesta de BBVA Seguros a solicitud de la Superfinanciera del 11 de junio de 2021.
- Constancia de correo, enviado a la Superfinanciera, por respuesta del 11 de junio, de BBVA Seguros, para iniciar solicitud de Investigación Administrativa
- 2do DP de Graciela y Jorge a Superfinanciera por respuesta de BBVA Seguros del 11 de junio de 2021,
- Entre otros anexos.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Planteamiento del problema

Pretende la interesada, a través de la acción de tutela se ampare los derechos superiores, de Petición y administración de Justicia, que considera vulnerados y se orden y disponga conforme lo solicita en su pretensiones, por cuanto al respecto denuncia irregularidades y omisiones que desconoce su derechos superiores, Por tanto, corresponde a éste despacho analizar si existe vulneración a los derechos fundamentales alegados por los accionantes, u otro de los consagrados como tales por la Carta Política, y si es procedente su amparo bajo tutela para que sean debidamente protegidos y reconocido por quien ha dado lugar a tal situación, de conformidad con los principios en el art. 86 C. N. y el Decreto 2591 de 1991.

Legitimación en causa

En punto a la competencia el accionante se encuentra absolutamente legitimado en razón a ser el peticionario de la información, pronunciamientos y copias que demanda.

En relación a la accionada y vinculadas, son las llamadas a responder según sus competencias las peticiones, por lo observan legitimación por pasiva para tal efecto.

Planteamiento jurídico.

En primer lugar es pertinente anotar que la acción de tutela se ha consagrado por la Carta Política en su artículo 86 como un

instrumento inmediato para la protección de los derechos fundamentales cuando son objeto de amenaza o vulneración, la cual tiene el carácter de subsidiaria y residual, esto es, que no procede cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Respuesta de la accionada.

LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

El 27 de mayo de 2021 los hoy accionantes radicaron ante esta entidad una solicitud (Anexo 1), en la cual pretendían lo siguiente: “(...) mediante el presente escrito instauramos derecho de petición (...) con el fin de solicitar INVESTIGACIÓN 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 (...) BANCO BBVA (...) y a BBV SEGUROS COLOMBIA S.A. (...), por ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE, CLAUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS, COLUSIÓN Y VULNERACIÓN DE LAS CIRCULARES Y NORMATIVAS EXPEDIDAS POR LEY Y POR ESTA SUPERINTENDENCIA (...)”

- Conforme a lo anterior, se dispuso tramitar su solicitud a través de procedimiento administrativo de queja, reglado a través de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedido por esta Entidad, razón por la cual el 30 de mayo de 2021 se requirió a BBVA COLOMBIA S.A. y BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. (Anexo 2 y 3) para que ofrecieran una respuesta completa, clara, precisa y comprensible que otorgara una solución o aclaración de los reclamos presentados por los solicitantes, de la cual debía remitir copia a esta Superintendencia, otorgando para ello, un plazo máximo que fenecía el 11 de junio de 2021.

- Por medio del oficio No. 2021120775-003 del 30 de mayo de 2021 (Anexo 4) se le informó a los interesados que su queja se había trasladado al banco. Dicha comunicación fue remitida a través del servicio de correo certificado dirigido a la dirección de notificaciones informada por los quejosos (agratomo@gmail.com), la cual fue recibida por su destinatario el mismo 30 de mayo, como consta en el certificado de entrega (Anexo 5) expedido por la empresa de correo.

- Ahora bien, con ocasión de los requerimientos efectuados por la SFC, las vigiladas remitieron copia de las respuestas ofrecidas a los quejosos (Anexos 6 y 7), en el siguiente sentido: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.: BBVA COLOMBIA S.A.:

- El 19 de junio de 2021, los hoy accionantes presentaron ante la SFC una nueva solicitud (Anexo 8) en la cual manifestaron: Esta solicitud se incorporó en el expediente de queja No. 2021120775-000-000 teniendo en cuenta que se trata de hechos relacionados con su anterior comunicación y as u vez la SFC está adelantando la actuación administrativa correspondiente, razón por la que esta solicitud se tramita de manera conjunta por versar sobre la misma materia

- Teniendo en cuenta la anterior comunicación, se procedió a remitir la misma tanto a BBVA COLOMBIA S.A. y BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. (Anexos 9 y 10), para que efectuaran el pronunciamiento correspondiente.

- De acuerdo con nuestros requerimientos, las vigiladas remitieron copia de las respuestas ofrecidas a los quejosos (Anexo 11 y 12), así:

- Nuevamente, esto es el 29 de junio de 2021, los quejosos radicaron un nuevo escrito (Anexo 13), en el cual pretendían que: Dicha solicitud se incorporó en el expediente de queja No. 2021120775-000-000 teniendo en cuenta que se trata de hechos relacionados con sus anteriores comunicaciones, razón por la todas sus solicitudes se tramitan de manera conjunta por versar sobre la misma materia.

- Una vez efectuado el análisis de las respuestas de las vigiladas y de la anterior comunicación, esta Superintendencia mediante oficio No. 2021120775-020 y 021 del 7 de septiembre de 2021 (Anexo 14 y 15), la SFC procedió a requerir a la aseguradora y al banco,

solicitando información puntual sobre el caso concreto, otorgando un plazo para ofrecer respuesta, hasta el 13 de septiembre de 2021.

- Así mismo, se informó a los quejosos sobre las actuaciones adelantadas al interior de la actuación administrativa, con ocasión a lo manifestado en el escrito de tutela (Anexo 16). Dicha comunicación fue entregada a la dirección electrónica de los interesados, Conforme se evidencia en la certificación expedida por la empresa de correo (Anexo 17). Así las cosas, informamos al Honorable Despacho que esta autoridad continuará agotando el trámite administrativo en mención, y en el momento que se cuente con todos los elementos indispensables para la evaluación del expediente de queja en desarrollo de sus funciones administrativas consagradas en los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010, se procederá a analizar los argumentos expuestos por las partes y las circunstancias acaecidas, a efectos de evidenciar si existió violación o infracción puntual a algún derecho del consumidor financiero. Conviene precisar que el procedimiento adelantado por la SFC, no está dispuesto para que nuestros funcionarios en el ejercicio de sus facultades administrativas, puedan declarar derechos, señalar responsabilidades, decretar reembolsos, resolver diferencias contractuales o decretar reconocimiento de perjuicios, entre otras, pues dichas pretensiones deberán ser debatidas en otro escenario, concretamente en un proceso de tipo jurisdiccional ante la autoridad competente.

Ahora bien, en materia de protección al consumidor, esta Superintendencia cuenta con dos tipos de funciones generales: a.) La primera de ellas, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 de la Ley 1328 de 2009 y 11.2.1.4.10. del Decreto 2555 de 2010, se encuentra referida al ejercicio de funciones administrativas encaminadas a la inspección, vigilancia y control de las entidades bajo su supervisión, cuyo principal objeto es la protección del interés general, así como el derecho colectivo de los consumidores financieros. En caso de haber mérito para adelantar una investigación administrativa, esta podría conllevar la adopción de medidas de cara a la entidad financiera denunciada, sin que se obtenga de ella una solución particular para satisfacer la pretensión individual del quejoso. “...”

Conforme con lo expuesto, si lo que persigue la accionante es la resolución de una controversia contractual particular en relación con la obligación crediticia a la que ha hecho referencia tanto en la queja como en la presente acción, el mecanismo idóneo para satisfacer sus pretensiones particulares es la acción de protección al consumidor, la cual puede ejercerse ya sea ante el juez ordinario o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia que, en su calidad de juez especializado en el contrato financiero, cuenta con competencias legales suficientes para resolver las disputas contractuales que surjan entre un consumidor financiero y una entidad vigilada, siempre que se cumpla con todos los requisitos y cargas de un proceso judicial, conforme a los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011. (...)”

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

En oportunidad descurre el traslado para informar que: (..) “CONFIGURACIÓN DEL HECHO SUPERADO DE CARA A LA PRESENTE ACCIÓN DE TUTELA – SE DIO RESPUESTA TOTAL Y OPORTUNA AL DERECHO DE PETICIÓN OBJETO DEL PRESENTE TRÁMITE. Para el caso sub examine, nos permitimos informar que dimos respuesta total y de fondo a la petición del accionante cuando solicita la respuesta a lo siguiente: De cara con lo anterior, mi representada remitió la siguiente todo el soporte documental requerido al cliente al correo consignado en la acción de tutela y que adjuntamos, veamos: Al margen de lo anterior y teniendo en cuenta que en el presente caso persigue la protección del derecho fundamental de petición del accionante, adjuntamos copia del escrito incidental en donde se evidencia que el accionante aportó la respuesta efectuada por mi aseguradora, demostrando así que efectivamente esta compañía dio respuesta de fondo al derecho de petición, atendiendo de forma completa y consuma al derecho de petición radicado por la parte accionante ante esta aseguradora, comunicación remitida a la dirección electrónica consignada. (...)”

EL JUZGADO TRECE CIVIL DEL CIRCUITO.

Descorre el traslado para remitir copia de la tutela interpuesta por el aquí accionante en contra del Banco BBVA Colombia, mediante la cual revocó el fallo del Juzgado 15 Civil Municipal, al considerar inexistencia de la vulneración al derecho cuyo amparo demandado el accionante.

BANCO BBVA DE COLOMBIA

En oportunidad descorre la vinculación, argumentando que:

Una vez revisado el texto de la acción constitucional se aprecia su improcedencia pues está motivada en una serie de controversias económicas, no constitucionales, suscitadas entre ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIÉCER ROJAS, BBVA Colombia y BBVA SEGUROS DE VIDA Colombia, por una parte, por la aparente negativa injustificada de esta última a indemnizar un siniestro de desempleo para cubrir parcialmente los saldos de obligaciones adeudadas por los tutelantes y, por la otra, por la instrumentación y el cobro judicial de las mismas obligaciones.

En este punto también debemos señalar que tal como lo reconocen los tutelantes en su escrito de introducción, los jueces que han intervenido en el proceso de cobro promovido en su contra han emitido decisiones que han hecho tránsito a cosa juzgada después de agotar los procedimientos de rigor, en los cuales no se ha vulnerado el derecho al debido proceso de los accionantes, lo que confirma la improcedencia de esta tutela.

El caso en concreto-

La accionante considera vulnerado su derecho de Petición, por cuanto no ha obtenido que se le expidan las copias de unos contratos, que considera debieron formar parte de la acción Ejecutiva hipotecaria que en su contra se adelantó y fallo en forma desfavorable a sus intereses,

Solución al problema.

Sea lo primero recordar, que la jurisprudencia constitucional de manera enfática y uniforme ha señalado que la acción de amparo fue instituida como un instrumento de defensa judicial que pretende la defensa de los derechos fundamentales, dotada de un carácter subsidiario y residual; lo anterior implica que su ejercicio solo es procedente de manera supletiva, es decir, cuando no sea posible acudir a otro medio de defensa, salvo que se promueva para precaver la ocurrencia de un perjuicio irremediable (art. 86 C.N) lo que significa que el Constituyente reconoció el carácter preferente de los diversos medios de defensa judicial previstos en el ordenamiento jurídico, a los que se debe acudir en búsqueda de la protección de los derechos.

No obstante, el juez en sede de tutela, frente a la existencia de diversos medios de defensa judicial debe analizar si en la situación particular de quien invoca el amparo, éstos resultan idóneos y eficaces, pues una interpretación restrictiva de la norma conllevaría la vulneración de derechos fundamentales, si con la utilización de dichos instrumentos no se logra la protección efectiva de los derechos conculcados. Bajo este contexto, se ha admitido la procedencia de la acción de tutela, incluso como mecanismo definitivo, siempre que las vías ordinarias no resulten lo suficientemente expeditas para prodigar una protección inmediata y real.

En atención lo anterior debe repetirse, que es copiosa la jurisprudencia al señalar que por regla general no es procedente la esta acción de amparo, para cuestionar decisiones o procedimientos provenientes de actos administrativos.

No obstante, también es reiterada la jurisprudencia al admitir que en casos excepcionales resulta procedente solicitar por vía de tutela el cumplimiento de una Ley, cuando, **(i)** cuando el mecanismo judicial no resulte idóneo y eficaz para el asunto concreto, lo cual debe ser analizado por el juez atendiendo a las particularidades de cada caso o, **(ii)** cuando a pesar de que el medio ordinario es idóneo y eficaz es necesaria la intervención del juez constitucional para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, pero en el presente caso no se advierte la concurrencia de ninguno de los anteriores supuestos, por cuanto de lo afirmado por la accionante y las respuestas de los vinculados y las pruebas documentales allegadas, por lo que en principio sobre la tutela no puede abrirse paso.

Pese a lo dicho, es claro que la denuncia cuyo amparo se demanda, no se circunscribe a la hermenéutica de las cláusulas contractuales, ni si estas debieron, o no, ser admitidas como oponibles en la acción de real, que culminó con la orden de remate del inmueble de los accionantes, lo aquí reclamado, es si se dió, o no, respuesta a sus peticiones de *"copia completa del CONTRATO de la Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, DEL 1 DE ENERO DE 2016, Su fecha de creación, fecha de terminación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642"* pedimento que no se advierte satisfecho por parte de ninguna con ninguno de los anexos adosados al expediente virtual, pese a que se acredita que al accionante se le dió respuesta escrita de sus peticiones con el aporte de algunos anexos, ninguno de ellos obedece a la copias de los contratos en cuestión, lo que evidencia clara vulneración al derecho superior de petición, debiéndose recordar que por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición-, **"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma"**

También de resaltar es que el artículo 21 de la ley en cita, consagra que **"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"**.

Para el asunto en concreto ninguno, de los anteriores supuestos se acredita haber dado repuesta a la accionante, por lo que es claro que la petición de amparo necesariamente debe abrirse paso, no sin antes precisar que aun cuando de los anexos se advierte que el señor *Jorge Eliecer Rojas Rodríguez*, ya había hecho uso de este excepcional medio de protección constitucional, para el reclamo de las copias de los pluricitados contratos, mismo que le fue resuelto en forma desfavorable por el Juzgador de segunda Instancia, es claro que no involucra las mismas partes ni se dirige contra la aquí accionada, lo que excluye la posibilidad actuación temeraria que es aquella que vulnera el principio de buena fe, asumiendo una actitud

indebida para satisfacer un interés individual a toda costa y que expresa un abuso del derecho cuando deliberadamente y sin tener razón se instaura nuevamente una acción de tutela, sobre punto ya decidido, lo que es claro no se advierte aquí.

En claro lo anterior, debe acceder a la tutela para amparar el derecho de petición de los accionantes, negando la solicitud de amparo respecto de las restantes peticiones, por no ser esta la vía para reclamar al respecto; en consecuencia se ordenará a las accionadas, que dentro de sus competencias particulares, según les corresponda; en el improrrogable término de 48 horas resuelvan de mérito la solicitud que les viene presentando, para **(i)** expedirle copias COMPLETAS del CONTRATO de **la Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, DEL 1 DE ENERO DE 2016, Su fecha de creación, fecha de terminación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642 y los anexos con sus renovaciones**, donde se modificó, adiciono o cancelo alguna cobertura o amparo, según la declaración de la entidad BBVA SEGUROS a la solicitud de pago del amparo de desempleo, presentado por Ana Graciela Torres. **(ii)** les expida copia completa del CONTRATO de la póliza Seguro Vida Deudor Número 021050001322844 y Seguro Vida Deudor Número 021050001391087, Su fecha de creación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642. **(iii)** en el evento de existir reserva legal para expedición de dichas copias, se les debe informar en norma motivada las razones legales de la eventual reserva, y los recursos oponibles al respecto **(iv)** expedirle copias de los documentos, en cuanto estos se encuentren libres de reserva, dirigiéndolos a la dirección física o virtual que registre, todo lo anterior debe cumplirse en el citado termino, acreditando al despacho el acatamiento de esta decisión.

DECISION

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO DIECISÉIS DE FAMILIA DE BOGOTÁ D.C., ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DEL PUEBLO Y POR MANDATO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA,**

RESUELVE:

PRIMERO: Conceder la tutela al DERECHO DE PETICIÓN, instaurada, por los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRÍGUEZ**, en contra de **LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** a la que se dispuso VINCULAR a las entidades **Banco BBVA COLOMBIA, ASEGURADORA BBVA SEGUROS, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. y JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO, proceso ejecutivo 2017-388, JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ,** para ordenar a las ACCIONADAS, que dentro del improrrogable término de 48 horas y, dentro de sus competencias particulares **(i)** expidan copias a los accionantes, del CONTRATO de **la Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, DEL 1 DE ENERO DE 2016, Su fecha de creación, fecha de terminación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642 y los anexos con sus renovaciones**, donde se modificó, adiciono o cancelo

alguna cobertura o amparo, según la declaración de la entidad BBVA SEGUROS a la solicitud de pago del amparo de desempleo, presentado por Ana Graciela Torres. **(ii) les expida copia completa del CONTRATO de la póliza Seguro Vida Deudor Número 021050001322844 y Seguro Vida Deudor Número 021050001391087, Su fecha de creación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642. (iii) en el evento de existir reserva legal para expedición de dichas copias, se les debe informar en norma motivada las razones legales de la eventual reserva, y los recursos oponibles al respecto (iv) expedirle copias de los documentos, en cuanto estos se encuentren libres de reserva, dirigiéndolos a la dirección física o virtual que registre, todo lo anterior debe cumplirse en el citado termino, acreditando al despacho el acatamiento de esta decisión, conforme a las razones legales anotadas.**

SEGUNDO. NEGAR la tutela, respecto de las restantes peticiones conforme a las razones legales anotadas.

TERCERO: DESVINCULAR, a los Juzgador **JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO, proceso ejecutivo 2017-388, JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÀ y 13 Civil del Circuito**, por ser ajenos a la denuncia de vulneración constitucional

CUARTO: LIBRENSE las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los efecto allí contemplados.

QUINTO: Remítase esta providencia a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE,



JAVIER HUMBERTO BUSTOS RODRIGUEZ
Juez