

Bogotá D.C., agosto del 2022.

Señores

**91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO  
DELEGATURA PARA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Cuidad**

Número de Radicación: 2021120775-051-000  
Trámite: 410 QUEJAS O RECLAMOS  
Actividad: 33 REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD  
Anexos: Radicados: 2021120775-048-000, 2017117106-007-000  
E2

**Respetada Doctora:**

**Por efectos de disciplina metodológica procedemos a dar respuesta punto por punto por al requerimiento de su entidad en orden de enunciación, así:**

**I. INCONFORMIDAD DEL ACCIONANTE:**

**En primer lugar, se transcribe la inconformidad de la parte quejosa:**

*“Al respecto consideramos que en ningún momento diferimos que los documentos que aportan sean legales y fiel copia de los originales, lo que si refutamos, es que estos documentos que anexan no son el contrato de la póliza global de Seguro de Vida Grupo Deudores No. 0110043. Que pueden ser documentos internos del Banco o de la Aseguradora y que pueden guardar relación con los créditos que nos otorgaron sí, pero los mismos están lejos de ser o de considerarse, como LA COPIA INTEGRAL DEL CONTRATO DE LA POLIZA No. 0110043, o de las otras 3 pólizas. La Aseguradora hace citas deliberadamente inexactas y la misma, no puede seguir confundiendo a los jueces de la república, como lo mencionamos en el cuerpo de la tutela, pues estos documentos no cumplen con lo normado con los artículos del Código de Comercio Colombiano como son”*

Sobre este aspecto, nos permitimos indicar que remitimos todos y cada uno de los documentos que integran el contrato de seguro, los cuales son: i) declaración de asegurabilidad y clausulado (ver anexo)

Además, y por si fuera poco, mi representada remitió la totalidad de la documental requerida por el extremo activo, sobre el particular, para tales fines nos permitimos remitir:

- Memorial de cumplimiento radicado ante el Juzgado 16 de familia de Bogotá.
- Alcance a la respuesta dada al derecho de petición radicado por la señora Ana Graciela Torres
- Soporte de remisión del memorial aludido.
- Soporte de remisión del alcance a la respuesta dada al derecho de petición aludido.
- Certificación de vigencia de cada uno de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Detalle de movimiento de primas de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Declaraciones de asegurabilidad de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Carátula de la póliza de vida grupo deudores 0110043 matriz y/ global. (En consideración al fallo del ad quem)
- Clausulado de la póliza de vida grupo deudores aplicable a los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Licitación vigente para los años de suscripción del contrato de seguro.

## **II. SOLICITUD DE INFORMACIÓN REQUERIDA POR ESTA DELEGATURA**

Como segunda medida, procederemos a remitir y dar respuesta a los puntos exhortados por esta delegatura, veamos:

### **Pregunta número 1:**

**Por lo anterior, solicitamos remitir copia de la póliza de seguros grupo deudores anteriores a la licitación contratada en noviembre de 2015 y que de acuerdo con su respuesta de octubre de 2017 incluía el amparo de desempleo.**

Respuesta:

Frente a este aspecto y tal como se evidencia, en el soporte documental que se allega, si se remitió copias de las pólizas de ambos seguros el primero en fecha 25 de octubre del año 2013 que amparaba la obligación terminada en 7680, y el segundo de fecha 31 de julio de 2014 que amparaba la obligación terminada en 5642.

Ambos contratos de seguro contaban con el amparo de desempleo, sin embargo, observamos que no existió reclamación frente a ese amparo, ni se demostró la ocurrencia ni la cuantía del mismo, en gracia de discusión, ya operó el fenómeno de la prescripción ordinaria y extraordinaria (artículo 1081 C. Co)

**Pregunta número 2:**

**2. Si bien es cierto que el BANCO BBVA en su respuesta del 6 de octubre de 2017 (queja 2017117106) le informó a la señora TORRES MORENO que a partir de la licitación de noviembre de 2015 había retirado el amparo de desempleo, le requerimos informar la razón por la cual en el certificado individual N°0110043 del 25 de octubre de 2013, no aparece dicho amparo**

Respuesta:

Sobre este punto, es importante aclarar varias cosas:

- i) El señor JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ suscribió dos contratos de seguros; el primero en fecha 25 de octubre del año 2013 y amparaba la obligación terminada en 7680, el segundo de fecha 31 de julio de 2014 y amparaba la obligación terminada en 5642.
- ii) En cada declaración de asegurabilidad en la parte superior se puede ver todos y cada uno de los amparos otorgados, respectivamente (ver por separado las declaraciones de asegurabilidad).
- iii) La licitación para la línea de crédito hipotecaria tenía una vigencia hasta el año 2015, tal como se observa:

# **BS VIDA GRUPO DEUDORES - CLIENTES** **ANEXO DE CONDICIONES PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS** **ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA D.C.	18/02/2013	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	Póliza No: 0110043		Certificado No.	
Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.			
No. Identificación	8600030201			
Asegurado				
No. identificación				
Beneficiario				
No. Identificación				
VIGENCIA	Desde	01/FEB/2013	Hasta	01/ENE/2014

## **CLAUSULA LIBRE**

Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para vigencia de 3 años 2013-2015

" Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para está vigencia de tres años a partir del 01 de enero de 2013 a 2015 contemplada en el pliego, propuesta y aclaraciones correspondientes que hace parte integral de la misma"

Vigencia Enero 01 desde los años 2013 al 2015 (Licitación aprobada)  
 RELACIÓN EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA SEGURO VGDB  
 COBERTURA EDAD MAXIMA DE INGRESO PERMANENCIA  
 VIDA (\*) Hasta los 74 años y 364 días Hasta la cancelación del crédito  
 ITP Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 70 años y 364 días  
 ITT Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días  
 DESEMPLEO Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días  
 (\*) Para pensionados que adquieran crédito de Libranza, la edad de ingreso será hasta los 79 años y 364 días con permanencia hasta la cancelación del crédito.

Entre otras condiciones particulares contempladas según licitación vigente.

- iv) Todas las licitaciones fueron publicadas en la intranet de BBVA, y la supresión de las coberturas fueron debidamente notificadas al tomador y beneficiario a título oneroso (Banco).
- v) Finalmente, a partir del 01 de enero de 2016 hay una licitación diferente a la expuesta *ut supra*, que no contenía el amparo de desempleo, razón por la cual se suprimió.

**Pregunta número 3:**

**3. Sírvasse informar a través de qué mecanismo informó a la señora Torres Moreno, sobre tal cambio en los amparos.**

Respuesta:

Las notificaciones de supresión o cambios de amparo se notificaron al tomador y beneficiario a título oneroso de la póliza que es BANCO BILBAO VISCAYA S.A.

En gracia de discusión, dentro de nuestro expediente no se evidencia reclamaciones por el amparo de desempleo (demostrar ocurrencia y cuantía - artículo 1077 C. Co) y se debe acotar que dentro del expediente no existe reclamación alguna sobre el amparo de desempleo, el cual se itera está ampliamente prescrito.

De todas formas, dentro de la acción de tutela incoada no se observa una manifestación en ese sentido.

**Pregunta número 4:**

**4. Indicar las razones por las cuales el BBVA decidió retirar el amparo de desempleo del seguro colectivo vida grupo deudores que amparaban los créditos de vivienda que se encontraban vigentes antes del 1 de enero de 2016.**

Respuesta:

- i) La licitación para la línea de crédito hipotecaria tenía una vigencia hasta el año 2015, tal como se observa:

# **BS VIDA GRUPO DEUDORES - CLIENTES** **ANEXO DE CONDICIONES PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS** **ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA D.C.	18/02/2013	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	Póliza No: 0110043		Certificado No.	
Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.			
No. Identificación	8600030201			
Asegurado				
No. identificación				
Beneficiario				
No. Identificación				
VIGENCIA	Desde	01/FEB/2013	Hasta	01/ENE/2014

## **CLAUSULA LIBRE**

Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para vigencia de 3 años 2013-2015

" Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para está vigencia de tres años a partir del 01 de enero de 2013 a 2015 contemplada en el pliego, propuesta y aclaraciones correspondientes que hace parte integral de la misma"

Vigencia Enero 01 desde los años 2013 al 2015 (Licitación aprobada)  
 RELACIÓN EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA SEGURO VGDB  
 COBERTURA EDAD MAXIMA DE INGRESO PERMANENCIA  
 VIDA (\*) Hasta los 74 años y 364 días Hasta la cancelación del crédito  
 ITP Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 70 años y 364 días  
 ITT Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días  
 DESEMPLEO Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días  
 (\*) Para pensionados que adquieran crédito de Libranza, la edad de ingreso será hasta los 79 años y 364 días con permanencia hasta la cancelación del crédito.

Entre otras condiciones particulares contempladas según licitación vigente.

- ii) Todas las licitaciones fueron publicadas en la intranet de BBVA, y la supresión de las coberturas fueron debidamente notificadas al tomador y beneficiario a título oneroso (Banco).
- iii) Finalmente, a partir del 01 de enero de 2016 hay una licitación diferente a la expuesta *ut supra*, que no contenía el amparo de desempleo, razón por la cual se suprimió.

Pregunta:

5. Sírvase remitir lo ordenado por el JUZGADO DIECISÉIS DE FAMILIA DE BOGOTÁ D.C. en fallo del 16 de septiembre de 2021:

“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 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA @SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C. Conmutador: +57 601594 02 00 - 601594 02 01 [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) 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.”

Respuesta:

Para el caso sub examine, nos permitimos informar que dimos cumplimiento al fallo de primera y segunda instancia proferidos en la referida acción constitucional:

Por un lado el fallo de primera instancia ordenó lo siguiente:

*“(…) 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.”*

Por su parte, el fallo de segunda instancia ordenó lo siguiente:

*“1°.- ADICIONAR el ordinal 1° del fallo apelado, esto es, el de fecha 16 de septiembre de 2021, proferido por el Juzgado 16 de Familia de esta ciudad, dentro del 5° asunto de la referencia, para ordenarle a los señores representantes legales del Banco BBVA y de BBVA Seguros que, dentro del término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se les haga de este fallo, expidan copia de la póliza del seguro No. 0110043, que corresponde a la póliza de vida grupo deudores global contratada por BBVA Colombia S.A. y cuyo tomador es la misma entidad, la cual deberá ser remitida a la dirección informada por los actores, para esos efectos”.*

Teniendo en cuenta lo anterior y por efectos de disciplina metodológica, procederemos a exponer cada pregunta y acto seguido la respuesta a la misma, veamos:

#### **PRIMERA PETICIÓN:**

*“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.”*

#### **RESPUESTA PRIMERA PETICIÓN:**



Se remitió copia de las pólizas vida grupo deudores que garantizaban las obligaciones financieras MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642, como a continuación se puede evidenciar:

Ahora bien, en relación a las 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, nos permitimos remitir certificado de vigencia sobre la cual es posible evidenciar estas:

**CERTIFICA:**

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **51.944.499**, adquirió la obligación No. **0013-0137-35-9600167680** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. **02 105 0001322844**, certificado No. **0013-0137-34-4000306205**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$109.869.486.70
Incapacidad total y permanente	\$109.869.486.70

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la póliza al momento de ser cancelada. La última prima cobrada fue por \$47.693, correspondiente al periodo del 25/06/2017 al 24/07/2017.

La cobertura de desempleo de suprimió desde el 01 de enero de 2016.

La póliza fue formalizada con fecha 25/10/2013 y revocada el día 24/07/2017. El beneficiario oneroso de la póliza fue BBVA Colombia, 100%.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los ocho (08) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

Seguros

**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**  
Nit. 800.240.882 - 0

**CERTIFICA:**

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 51.944.499, adquirió la obligación No. 0013-0137-32-9600175642 con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001391087, certificado No. 0013-0137-31-4000313482, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$193.948.369.97
Incapacidad total y permanente	\$193.948.369.97

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la póliza al momento de ser cancelada. La última prima cobrada fue por \$84.203, correspondiente al periodo del 29/07/2017 al 28/08/2017.

La cobertura de desempleo de suprimió a partir del 01 de enero de 2016.

La póliza fue formalizada con fecha 31/07/2014 y revocada mora (impago) el día 28/08/2017. El beneficiario oneroso de la póliza fue BBVA Colombia, 100%.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los ocho (08) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

Cordialmente,

**SEGUNDA PETICIÓN:**

*"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" (Subrayada fuera de texto)*

**RESPUESTA SEGUNDA PETICIÓN:**

Nos permitimos informar que las copias de las pólizas fueron remitidas en el punto anterior junto con su certificado 021050001322844 y 021050001391087, veamos:

**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**  
**Nit. 800.240.882 - 0**

**CERTIFICA:**

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **51.944.499**, adquirió la obligación No. **0013-0137-35-9600167680** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de **Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001322844**, certificado No. **0013-0137-34-4000306205**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$109.869.486.70
Incapacidad total y permanente	\$109.869.486.70

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la póliza al momento de ser cancelada. La última prima cobrada fue por \$47.693, correspondiente al periodo del

**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**  
**Nit. 800.240.882 - 0**

**CERTIFICA:**

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **51.944.499**, adquirió la obligación No. **0013-0137-32-9600175642** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de **Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001391087**, certificado No. **0013-0137-31-4000313482**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$193.948.369.97
Incapacidad total y permanente	\$193.948.369.97

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la

Por otra parte, se remite clausulado y detalle de movimiento de primas de los seguro vida grupo deudores que garantizaban las obligaciones financieras MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642, a fin de verificar las primas cobradas por mi representada:

<b>BBVA</b> <b>Seguros</b> <b>DETALLE DE MOVIMIENTOS SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES</b>			
NRO CERTIFICADO	:	0013-0137-35-400013990 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO	
TIPO DE SEGURO	:	SEGURO VIDA COLECTIVO HIPOTOTRIS	
TITULAR	:	JORGE RUBEN AGUIAR RODRIGUEZ	
NRO DE PRESTAMO	:	0013-0137-35-960017642	
CUENTA ASOCIADA	:	0013-0137-35-000000000	
NRO POLIZA	:	02 335 0001322844 FECHA DE APERTURA: 31/07/2013	
PERIODO DE COBERTURA			
DEL	AL	Valor	Fecha de Pago
DEL 31/07/2013	AL 30/08/2013	\$ 220.230	31/08/2013
DEL 31/08/2013	AL 30/09/2013	\$ 335.098	30/09/2013
DEL 31/09/2013	AL 30/10/2013	\$ 335.888	30/10/2013
DEL 31/10/2013	AL 30/11/2013	\$ 334.767	31/11/2013
DEL 01/12/2013	AL 30/12/2013	\$ 304.580	30/12/2013
DEL 31/12/2013	AL 30/01/2014	\$ 304.438	30/01/2014
DEL 31/01/2014	AL 28/02/2014	\$ 304.340	02/03/2014
DEL 01/03/2014	AL 28/03/2014	\$ 304.132	30/03/2014
DEL 29/03/2014	AL 28/04/2014	\$ 112.799	29/04/2014
DEL 29/04/2014	AL 28/05/2014	\$ 112.540	28/05/2014
DEL 29/05/2014	AL 28/06/2014	\$ 112.429	30/06/2014

<b>BBVA</b> <b>Seguros</b> <b>DETALLE DE MOVIMIENTOS SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES</b>			
NRO CERTIFICADO	:	0013-0137-34-4000096205 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO	
TIPO DE SEGURO	:	SEGURO VIDA COLECTIVO HIPOTOTRIS	
TITULAR	:	ANA GRACIELA TORRES MORENO	
NRO DE PRESTAMO	:	0013-0137-35-960017688	
CUENTA ASOCIADA	:	0013-0137-35-000000000	
NRO POLIZA	:	02 335 0001322844 FECHA DE APERTURA: 25/10/2013	
PERIODO DE COBERTURA			
DEL	AL	Valor	Fecha de Pago
DEL 25/10/2013	AL 24/11/2013	\$ 88.958	25/11/2013
DEL 25/11/2013	AL 24/12/2013	\$ 88.363	24/12/2013
DEL 25/12/2013	AL 24/01/2014	\$ 88.145	24/01/2014
DEL 25/01/2014	AL 24/02/2014	\$ 87.887	24/02/2014
DEL 25/02/2014	AL 24/03/2014	\$ 85.287	25/03/2014
DEL 25/03/2014	AL 24/04/2014	\$ 84.634	24/04/2014
DEL 25/04/2014	AL 24/05/2014	\$ 87.378	24/05/2014
DEL 25/05/2014	AL 24/06/2014	\$ 87.141	24/06/2014
DEL 25/06/2014	AL 24/07/2014	\$ 86.737	24/07/2014
DEL 25/07/2014	AL 24/08/2014	\$ 86.347	25/08/2014
DEL 25/08/2014	AL 24/09/2014	\$ 85.602	24/09/2014
DEL 25/09/2014	AL 24/10/2014	\$ 85.507	24/10/2014

### TERCERA PETICIÓN:

*“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”*

### RESPUESTA TERCERA PETICIÓN:

No existe reserva legal, por ello se accede a la remisión de la información solicitada y se adjunta licitación vigente para los años de suscripción del contrato de seguro.

### CUARTA PETICIÓN:

*“expedirle copias de los documentos, en cuanto estos se encuentren libres de reserva, dirigiéndolos a la dirección física o virtual que registre”*

### RESPUESTA CUARTA PETICIÓN:

Se procede con la remisión de la información solicitada al correo: [agratomo@gmail.com](mailto:agratomo@gmail.com)

<b>BBVA</b>		BRENDA PATRICIA DIAZ VIDAL <brendapatricia.diaz.contractor@bbva.com>
<b>RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN- ANA GRACIELA TORRES MORENO</b>		
BRENDA PATRICIA DIAZ VIDAL <brendapatricia.diaz.contractor@bbva.com> Para: agratomo@gmail.com Cc: flia16bl@ceudoj.ramajudicial.gov.co, MANUEL JOSE CASTRILLON PINZON <manueljose.castrillon@bbva.com>		2 de mayo de 2022, 15:10
Bogotá D.C., mayo de 2022		

### ADICIÓN ORDENADA POR EL FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA:

*“1º.- ADICIONAR el ordinal 1º del fallo apelado, esto es, el de fecha 16 de septiembre de 2021, proferido por el Juzgado 16 de Familia de esta ciudad, dentro del 5 asunto de la referencia, para ordenarle a los señores representantes legales del Banco BBVA y de BBVA Seguros que, dentro del término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se les haga de este fallo, expidan copia de la póliza del seguro No. 0110043, que corresponde a la póliza de vida grupo deudores global contratada por BBVA Colombia S.A. y cuyo tomador es la misma entidad, la cual deberá ser remitida a la*

*dirección informada por los actores, para esos efectos". (Negrita y subrayada fuera de texto)*

**RESPUESTA A LA ADICIÓN ORDENADA POR EL FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA:**

Se remite copia de la Póliza del Seguro No. 0110043, que corresponde a la póliza de vida grupo deudores global:

BBVA		BS VIDA GRUPO DEUDORES - CLIENTES	
Póliza No: 0110043		CERT. No. 459759 ANEXO 0 Cobro Cartera - Facturación Manual	
Lugar y fecha de Expedición DD/MM/AAAA BOGOTÁ D.C. 04/07/2017 15:02:09		Sucursal BANCASEGUROS	
Tomador BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		C.C. o NIT 8600030201	
Dirección Kra 9 72-21 TORRE A PISO 12		Ciudad BOGOTÁ D.C.	
Asegurado ANA GRACIELA TORRES MORENO		C.C. o NIT 51944499	
Sexo Femenino		Edad 39	
Fecha de Nacimiento 19/MAY/1969			
Valor Asegurado 14.816.639	Vigencia Desde 01/MAY/2017	Hasta 01/FEB/2018	No. Días 3471
Beneficiario BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		Parentesco	% 0
Amparos		No. Aseg.	Vr. Asegurado
Vida Básico		1	14.816.639
Incapacidad Total y Permanente		1	14.816.639
Incapacidad Total Temporal		1	7.408.320
Total Prima		62.820	
Modo de Pago Contado	Forma de pago Mensual		
Expedidor CARLOS ALBERTO BARRERO		Valor a Pagar	
Interm NEGOCIO DIRECTO	Clave 999999	Interm	Clave
Observaciones			
Ocupación	Aceptado	Póliza No.	Certificado No.
	Cedido	Código Compañía	Nombre Compañía
		% de Participación	Compañía Idor
		% de Participación	Valor Prima Compañía

De cara con lo anterior, mi representada remitió los siguientes documentales:

- Alcance a la respuesta dada al derecho de petición radicado por la señora Ana Graciela Torres
- Soporte de remisión del alcance a la respuesta dada al derecho de petición aludido.
- Certificación de vigencia de cada uno de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Detalle de movimiento de primas de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.

- Declaraciones de asegurabilidad de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Carátula de la póliza de vida grupo deudores 0110043 matriz y/ global. (En consideración al fallo del ad quem)
- Clausulado de la póliza de vida grupo deudores aplicable a los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- Licitación vigente para los años de suscripción del contrato de seguro.

Ahora bien, la anterior respuesta fue remitida al correo de la parte accionante, veamos:



Sobre el particular, es necesario recordar lo señalado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-038 de 2019 sobre la figura de Hecho Superado, así:

“Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”

Teniendo en cuenta que en el presente caso, se persigue la protección del derecho fundamental de petición del accionante, adjuntamos copia de la respuesta al derecho de petición interpuesto por los señores ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS, demostrando así que efectivamente esta compañía dio respuesta de forma

completa y oportuna del mismo, comunicación remitida a la dirección electrónica consignada.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MJP', enclosed within a thin black rectangular border.

**MANUEL JOSÉ CASTRILLÓN PINZÓN**

Representante Legal Judicial

BBVA Seguros de Vida Colombia S.A