

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023039084-047-000



Fecha: 2024-03-11 21:18 Sec.día 138837

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remitente: 80010-80010-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO  
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES  
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-

Número de Radicación : 2023039084-047-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-1757  
Demandante : JACKELINE CASTELBLANCO MORA  
  
Demandados : POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Habiéndose surtido las etapas correspondientes, en cumplimiento al auto proferido en la audiencia del pasado 27 de febrero del 2024, en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, procede a proferir la siguiente,

## SENTENCIA

### ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **JACKELINE CASTELBLANCO MORA**, a través de abogado, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**, entidades vigiladas por esta superintendencia, solicitando las siguientes pretensiones principales:

*“Declarar que las demandadas vulneraron tanto los principios reguladores de las relaciones entre estas y el consumidor financiero establecidas en los literales a) y c) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009, como los derechos del consumidor de que trata el literal b) del artículo 5 Ibidem. Así como el numeral 3.6.3.7 de las reglas aplicables a los seguros de vida, del Capítulo III, del Título IV de la Parte II de la Circular Básica Jurídica – Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera.*

*Declarar que JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) es titular y deudor junto con la señora JACKELINE CASTELBLANCO MORA del crédito hipotecario No. 35.511.835 – 05 y que por lo tanto se encuentran amparados por el seguro póliza grupo deudores contratado por la tomadora FONDO NACIONAL DE AHORRO con la aseguradora POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.*

*Declarar que con ocasión al fallecimiento del señor Vanegas de la Ossa el día 26 de abril de 2022, debe afectarse y hacerse efectiva la póliza de vida grupo deudores citada con cobertura de la totalidad de la obligación a partir de la ocurrencia del siniestro, conforme lo expresa el clausulado de condiciones del seguro en la que se indica que los amparados son <Todos los afiliados locatarios y/o beneficiarios de crédito otorgado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO (créditos individuales), incluyendo los casos en que la operación de préstamo se hace en cabeza de dos personas - créditos conjuntos, en cuyo caso igualmente se cubrirá el saldo insoluto de la obligación en caso de ocurrencia de un siniestro amparando a cualquiera de los dos deudores.>*

*En consecuencia, obligar a las demandadas a reconocer el pago del saldo insoluto del crédito hipotecario, teniendo en cuenta que la cuantía asegurada y que se adeudaba para el momento del siniestro (26 de abril de 2022), es la suma de \$39'213.404,18.*

*Obligar a las demandadas a reintegrar la suma correspondiente a las cuotas referentes al crédito hipotecario canceladas por mi poderdante a partir de mayo de 2022 y las que de manera sucesiva se cancelen hasta tanto se decida de fondo el presente asunto.*

*Obligar a las demandadas a reconocer indexación sobre el capital de las cuotas a reintegrar de la suma anterior.*

*Obligar a las demandadas a reconocer los intereses de mora sobre la suma asegurada conforme lo ordena el artículo 1080 del Código de Comercio que estipula <El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad (...)> “*

Y de manera subsidiaria:

*“Declarar que las demandadas vulneraron tanto los principios reguladores de las relaciones entre estas y el consumidor financiero establecidas en los literales a) y c) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009, como los derechos del consumidor de que trata el literal b) del artículo 5 Ibidem .*

*Declarar que JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) es titular junto con la señora JACKELINE CASTELBLANCO MORA del crédito hipotecario No. 35.511.835 – 05 y que por lo tanto se encuentran amparados por el seguro póliza grupo deudores contratado por la tomadora FONDO NACIONAL DE AHORRO con la aseguradora POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.*

*Declarar que con ocasión al fallecimiento del señor Vanegas de la Ossa el día 26 de abril de 2022, debe afectarse y hacerse efectiva la póliza de vida grupo deudores citada con cobertura del 50% de la obligación a partir de la ocurrencia del siniestro.*

*En consecuencia, obligar a las demandadas a reconocer el pago del 50% del saldo insoluto del crédito hipotecario, teniendo en cuenta que la cuantía asegurada y que se adeudaba para el momento del siniestro (26 de abril de 2022), es la suma de \$39'213.404,18.*

*Obligar a las demandadas a reintegrar o abonar al crédito hipotecario la suma correspondiente al 50% de las cuotas referentes al crédito hipotecario canceladas por mi poderdante a partir de mayo de 2022 y las que de manera sucesiva se cancelen hasta tanto se decida de fondo el presente asunto.*

*Obligar a las demandadas a reconocer indexación sobre el 50% del capital de las cuotas a reintegrar o abonar de la suma anterior.*

*Obligar a las demandadas a reconocer los intereses de mora sobre la suma asegurada conforme lo ordena el artículo 1080 del Código de Comercio que estipula <El asegurador estará obligado a efectuar*

*el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad (...)>”*

Mediante auto del 21 de abril del 2023, se admitió la demanda (derivado 002), donde se dispuso notificar a las entidades demandadas, las cuales una vez enteradas, concurrieron a contestar la demanda (derivado 009 y 010), oponiéndose a las pretensiones con la proposición de excepciones de mérito encaminadas a desacreditar el derecho que viene discutiendo la parte actora, las cuales serán materia de estudio para la presente decisión.

De las excepciones formuladas se corrió traslado a la demandante (derivado 011), quien se pronunció al respecto (derivado 012). Bajo este contexto, procede esta Delegatura a resolver en derecho la controversia planteada, de conformidad con las pruebas legal y oportunamente allegadas al plenario y las disposiciones que regulan tanto al contrato de seguro, de mutuo, como a la actividad financiera y aseguradora, conforme a las siguientes:

### CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *“las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”*, en ejercicio de la acción que el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, ha denominado Acción de Protección al Consumidor.

En ese orden y verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de las relaciones contractuales establecidas entre la señora JACKELINE CASTELBLANCO MORA con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, la cual tiene como sustento una Póliza de Vida Grupo Deudores que funge como garantía adicional del crédito hipotecario No. 35511835-05, cedido por parte de ACERCASA S.A.S. al FNA.

Los contratos mencionados tienen regulación en los artículos 2221 del Código Civil y 822 del Código de Comercio, además el en el título V del libro CUARTO del Código de Comercio artículos 1036 al 1162, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto-Ley 663 de 1993), el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, debiéndose resaltar en materia de protección al consumidor la Ley 1328 del 2009, y en lo no regulado en dicha disposición por la Ley 1480 del 2011 –Estatuto del consumidor-. Lo anterior, atendiendo el interés público que presenta la actividad financiera y aseguradora, de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política de Colombia.

De igual forma, sin perder de vista que las mencionadas relaciones contractuales objeto de estudio, emergen de un escenario de expresa protección constitucional, basando tanto en el del derecho del

consumidor previsto por el artículo 78 de la Carta Política, como en el ejercicio de la actividad aseguradora, de evidente interés público como lo establece el artículo 335 *ibidem*. Bajo dicho marco, la ejecución de los contratos impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, y en especial a las vigiladas por esta Superintendencia Financiera, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato.

En torno al estándar de diligencia propio de las entidades vigiladas, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad aseguradora y financiera comporta, medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Soportado en el citado marco normativo, pasa la Delegatura a pronunciarse en primer lugar respecto de la responsabilidad de la entidad financiera -FNA-, por lo que procederá a determinar si con ocasión de los hechos expuestos en la demanda, la misma es responsable contractualmente frente al demandante de infringir los deberes de información y debida diligencia que le asistía frente a los señores JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), con ocasión de las obligaciones derivadas del contrato de crédito No. 35511835-05 que se amparó con la Póliza de Vida objeto de la presente acción, y si en consecuencia deben acogerse las pretensiones de la demanda.

Sobre la responsabilidad de la entidad financiera valga señalar que las pretensiones de la demanda no se limitaron a la aseguradora y, por el contrario, es fundamento de la presente acción conforme a los hechos de la demanda la ausencia de información en el seguro reclamado. Así las comenzará la Delegatura con la excepción propuesta por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO como “*FALTA DE LEGITIMACION EN CAUSA POR PASIVA*”.

De las documentales que reposan en el plenario, se tiene que el tomador del contrato de seguro es el FONDO NACIONAL DEL AHORRO teniendo la calidad de beneficiario oneroso, razón por la que la entidad financiera sí hace parte del contrato de seguro debatido. Aunado a que la demanda se reitera, se presentó en contra de esta entidad.

Además no se discute por las partes que la señora JACKELINE CASTELBLANCO MORA se vinculó como asegurada a la Póliza de Vida Grupo Deudor, a través del tomador FONDO NACIONAL DEL AHORRO, por lo que, pese a la existencia de dos vínculos contractuales independientes frente a la demandante, como fuera el contrato de crédito y el de seguro, no puede desconocerse que de conformidad con el fundamento fáctico de la demanda, acerca de la ausencia de información del seguro desde el momento de su adhesión, se debe analizar el cumplimiento o no de la entidad financiera acerca de los deberes consignados en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, dentro de los cuales se presentan los relacionados con la debida diligencia e información, los cuales deben atenderse en todo el proceso de la relación contractual, desde el ofrecimiento mismo del producto, al tenor de lo dispuesto en el Título I de la Ley 1328 del año 2009, por lo que no se dará prosperidad a la excepción en estudio.

Decantado de lo anterior, procede el despacho a verificar la responsabilidad contractual del FONDO NACIONAL DEL AHORRO a partir de sus deberes de información y debida diligencia en la colocación del seguro de vida objeto de controversia, y especialmente por la falta de inclusión como asegurado del señor JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.).

Al respecto, es del caso indicar que el acceso a la información tiene una gran relevancia si se tiene en cuenta que en relaciones de comercio que surgen tanto de este tipo de negocio jurídico como de cualquier otro, el derecho de recibir información oportuna, clara, precisa e idónea es un derecho del consumidor, contemplado en el título primero de la Ley 1328 de 2009, específicamente estableciendo un régimen de protección al consumidor financiero, en el que se destaca la obligación según la cual la información debe ser “*cierta, suficiente y oportuna*” y en particular que la que “*se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado*” para que “*el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio*”, al punto que el incumplimiento de la obligación da derecho al consumidor financiero “*de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir*”.

De allí, la importancia que en materia del contrato de seguro no sólo se da a la claridad de las cláusulas contenidas en la póliza, sino del conocimiento que de las mismas y de las condiciones aplicables al contrato deba brindarse a los consumidores, esto con el fin de que, quien se adhiere al contrato de seguro, sepa las obligaciones que posee; junto con, las calidades que como asegurado está adquiriendo, para así poder gozar plenamente de los derechos atribuidos en el contrato, en otras palabras, la posibilidad de acceso a la información permite al consumidor financiero gozar plenamente de los derechos adquiridos mediante la relación contractual y optar por continuar con las condiciones ofrecidas o buscar, en su defecto, algún tipo de cobertura en el mercado que satisfaga sus necesidades, es decir tomar una decisión informada.

Así lo explicó la Corte Constitucional en la sentencia de T-136 de 2013, cuando determinó:

*“Según lo dispuesto en dicha ley, la información es: (i) un derecho de los consumidores financieros en los términos del literal b) del artículo 5°; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas de acuerdo con lo establecido en los literales a), b), c), f), g), h), j), o), p) y s) del artículo 7°; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades al tenor de lo previsto por el literal c) del artículo 3° de la misma norma y (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero al que se refiere el literal c) del artículo 8 de la misma disposición”*

*La información suministrada por las entidades a los consumidores financieros tiene por objetivo fundamental equilibrar la situación de indefensión en la que normalmente se encuentra el usuario, empoderándolo en el conocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos. Se espera entonces que la información otorgada, (i) dote a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones; (ii) facilite la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y (iii) propenda por que conozcan suficientemente los derechos y obligaciones pactadas.”*

Ahora, en lo que tiene que ver con Contratos de Crédito amparados por Pólizas de Seguros de Vida Grupo, la jurisprudencia de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia ha sido clara en definir que estos contratos están coligados en su estructuración y responsabilidades, tal como se sostuvo en la sentencia SC18476-2017:

*“Es ostensible, entonces, que la materialización de la operación descrita, requería de la celebración de tres tipos de contratos, a saber: los de mutuo, los de prenda y el de seguro. También es evidente la íntima relación de los mismos, porque los iniciales, constituían la causa de los otros (subordinación), amén que*

*el perfeccionamiento de aquéllos, por requerir la efectiva entrega de la cosa mutuada (contrato real), dependía de la materialización del último, toda vez que, como ya se destacó, la reglamentación interna del banco (“Manual de Seguros”) exigía que el desembolso de los créditos se verificara únicamente luego de que el deudor estuviese asegurado, de donde el mutuo no podía surgir al mundo de lo jurídico sin el seguro”. (MP. Alvaro Fernando García)*

Con ello, debe de recordarse que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO está obligado a cumplir con los deberes de información y debida diligencia para garantizar al consumidor una oportuna y completa comprensión y toma de decisiones informadas al tenor de lo previsto en la Constitución en su artículo 78 que estatuyó que *“la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”*.

Lo anterior, en concordancia con lo previsto en el Artículo 5, literales a) y d) del Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), que indica los deberes a cargo de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, los de: *“b) tener a disposición del cliente información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable de las características propias de los productos o servicios ofrecidos”*; Artículo 7, literal b) y c) ibidem. Obligaciones a cargo de las entidades financieras, la de b) *“(…) prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos”*; c) *“Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado”*.

Y es que no podría ser de manera diferente, si se tiene en cuenta que la actividad financiera se funda en la confianza pública, por lo que se exige de las entidades vigiladas que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo, más, cuando el FONDO NACIONAL DEL AHORRO es el tomador y beneficiario oneroso del seguro colectivo, y teniendo interés de garantizar el retorno de los recursos entregados en préstamo según las políticas impartidas por la misma entidad.

Bajo este contexto, de cara al análisis del vínculo contractual celebrado entre la demandante y el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se tiene, en consideración al acervo probatorio, la celebración de un contrato de cesión con la sociedad ACERCASA S.A.S. con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, para el 13 de julio del 2016 (derivado 000- folio 279). Por medio de la cual, el cedente, ACERCASA, le transmitió el crédito No.171330 en cabeza de JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) al cesionario, FONDO NACIONAL DEL AHORRO, quien en consecuencia expidió la obligación crediticia No. 35511835-05 (derivado 022 – “Certificado Crédito-JACKELINE CASTELBLANCO MORA CC. 35511835”), la cual fue amparada posteriormente por la Póliza de Seguro de Vida Grupo emitida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. No.3400004306-0.

Teniendo en cuenta esto, la Delegatura encuentra necesario precisar las obligaciones contractuales relacionadas anteriormente, de cara a clarificar las relaciones entre las partes y el derecho que se viene discutiendo.

De acuerdo con las documentales allegadas por la parte demandante (derivado 000-folio 43 y ss.), los señores JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) solicitaron un crédito hipotecario a la sociedad ACERCASA S.A.S. el 5 de noviembre del 2015. Crédito que terminó por ser aprobado a nombre de los dos solicitantes, quedando juntos como deudores:

Asunto: Solicitud de crédito No. 171330 /

Apreciados Señores,

Nos complace informarle que su solicitud de crédito ha sido aprobada sujeta a las condiciones que se enumeran más adelante:

Nombre del solicitante o solicitantes : Jackeline Castelblanco Mora  
Julio Cesar Vanegas de la Ossa / C.C. 35.511.835  
C.C. 79.231.861 /

Montó del crédito : \$ 50.000.000 /

NO 9868

Ahora, para que se procediese al desembolso satisfactorio del Crédito Hipotecario, los deudores debían de ratificar su aceptación del crédito con: *“la firma de un pagaré firmado por la totalidad de los solicitantes; la acreditación de la adquisición de las Pólizas de Seguros necesarias, de incendio, terremoto y de vida; y la primera copia de la escritura pública de venta e hipoteca, debidamente registrada ante la Oficina de Instrumentos Públicos correspondiente, el certificado de tradición y libertad con la hipoteca registrada a favor de ACERCASA y el formulario de calificación”* (derivado 000- folio 45). Cosa que, JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) realizaron efectivamente, quedando inscritos ambos, como deudores en el pagaré (derivado 000-folio 153) y como hipotecantes en la Escritura Pública No. 9868 del 18 de noviembre de 2015 de la Notaría 72 del Círculo de Bogotá (derivado 000- folio 27).

Respecto a de los seguros firmados, principalmente la Póliza de Seguro de Vida, cumpliendo con los requerimientos para el desembolso, la señora JACKELINE CASTELBLANCO MORA solicitó una Póliza ante la aseguradora QBE SEGUROS (derivado 000- folio 244). En la que aparecía referenciada ella como asegurada, ya que como consta en el interrogatorio de parte *“no fue necesario que el señor Julio suscribiera y apareciera en la carátula de seguro; toda vez que, se entendía que también se encontraba asegurado, pues tanto la solicitud del crédito, el pagaré y la hipoteca se otorgaron y suscribieron de manera conjunta”* (derivado 30). Información que puede corroborarse con el objeto de la Póliza en donde se estipula la:

*“Protección contra los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente a los deudores y/o deudores solidarios de ACERCASA adquiriendo éste, en todos los casos, la calidad de tomador y primer beneficiario a título oneroso, quien tiene facultad para ceder o endosar sus derechos”.* [subrayado propio] (derivado 000- folio 245)

Por lo que, contrario a lo esgrimido por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, ambos deudores sí fueron relacionados al crédito de hipotecario y a la Póliza, al ser deudores de ACERCASA, de conformidad con el certificado individual de crédito No.171330.

Siguiendo con el orden cronológico de los hechos, procede entonces la sociedad ACERCASA S.A.S a ejercer cesión de la obligación crediticia, en la que se encuentran vinculados los señores JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), a favor del FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Contentivo de que, a través de la cesión se endosó: El pagaré No. 111-00000171330 y La Escritura Pública No. 9868 del 18 de noviembre de 2015 de la Notaría 72 del Círculo de Bogotá. (derivado 022- “JACKELINE CASTELBLANCO MORA CC 35511835. endoso EP”). Documentos en los que se referenciaban tanto a JACKELINE CASTELBLANCO MORA como a JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.).

Producto de la cesión, JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) quedaron vinculados, juntos, como deudores de la nueva obligación 3551835-05, tanto así que, en el certificado de crédito proferido por la entidad financiera, se pregona:

*“(…) [L]a señora JACKELINE CASTELBLANCO MORA, identificado con cédula de ciudadanía número 35.511.835 y el señor JULIO CESAR VANEGAS LA OSSA, identificado con cédula de ciudadanía número 79231861 son beneficiarios del Crédito Hipotecario No. 35511835-05” (derivado 022 – “Certificado Crédito-JACKELINE CASTELBLANCO MORA CC. 35511835”).*

Razón por la cual, se encuentra contradicción frente a los dichos de la demandada, donde se afirmaba que el crédito hipotecario en referencia, únicamente se profirió teniendo como beneficiaria única a JACKELINE CASTELBLANCO MORA.

Sin embargo, respecto a la cesión es importante poner de presente aquello que consta en la Escritura Pública No. 9868, específicamente en el parágrafo del acápite Decimoprimer, en el se indica:

*“En caso de que en la cesión no se incluyan las Pólizas anteriormente mencionadas El(l) Hipotecante(s) y/o deudores de obligaciones garantizadas acepta(n) desde ahora que las mismas sean sustituidas por las Pólizas colectivas que designe el cesionario del crédito que soporta la presente hipoteca” (derivado 000- folio 35)*

Esto, en virtud de que, dentro de la cesión del crédito hipotecario realizada a favor del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, no se realizó la cesión de las pólizas suscritas con la aseguradora QBE SEGUROS, en donde el tomador era la sociedad ACERCASA S.A.S. Razón por la cual, debe de estarse en lo establecido en el parágrafo de la cláusula Decimocuarta del Pagaré, en donde se dice que:

*“En caso de que, en la cesión no se incluyan las Pólizas anteriormente mencionadas [se] autoriz[a] para que las mismas sean sustituidas por las Pólizas colectivas que designe el cesionario del Crédito” (derivado 000- folio 158).*

Por lo que, al no realizarse la cesión de la Póliza adquirida con la aseguradora QBE SEGUROS, se facultó al FONDO NACIONAL DEL AHORRO para que la sustituyese por otra que él considerase, siendo en el caso concreto, la suscrita Póliza de Vida Grupo emitida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Frente a la Póliza anterior se tiene que esta amparará a: *“Todos los afiliados locatarios y/o beneficiarios de crédito otorgado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO (créditos individuales), incluyendo los casos en que la operación de préstamo se hace en cabeza de dos personas - créditos conjuntos, en cuyo caso igualmente se cubrirá el saldo insoluto de la obligación en caso de ocurrencia de un siniestro amparando a cualquiera de los dos deudores”. (derivado 009- “CONDICIONES PARTICUALRES\_FNA\_HIPOTECARIA”)*

Por lo que, en resumidas cuentas, esta Póliza tiene por asegurados a los afiliados y/o beneficiarios designados por el tomador colectivo de la Póliza, esto es por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Que, en consideración con las documentales, debería incluir tanto a JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), pues estos aparecen como beneficiarios del crédito hipotecario No. 35511835-05 amparado (derivado 022 – “Certificado Crédito-JACKELINE CASTELBLANCO MORA CC. 35511835”).

Sin embargo, la realidad de las cosas dista de lo anteriormente mencionado, pues como obra en la objeción a la reclamación realizada por la demandante, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, no tuvo en cuenta al señor JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), pues registro al interior de su



sistema de información que “el crédito No. 35511835-05 fue aprobado en forma individual, obrando como única titular JACKELINE CASTELBLANCO MORA”. Concluyendo que: “quién no es titular del crédito, no está amparado por el Seguro de Vida Grupo Deudores Hipotecarios, aspecto que hemos verificado en nuestros registros, reiterando que el señor JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D), no figura como titular del crédito hipotecario No. 35.511.835 – 05” (derivado 022- “Respuesta DP 2 – 01-2303-202206300409308”).

Cayendo entonces, en una contradicción respecto a si estaba no realmente vinculado a la Póliza de Seguro de Vida Grupo, puesto que inicialmente los referenció a ambos, tanto JACKELINE CASTELBLANCO MORA como JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), generando la confianza de que se encontraban cubiertos por el seguro que garantizaba la obligación crediticia No. 35511835-05.

Lo anterior entonces, terminó causándole un perjuicio a la demandante, dado que debido a la falta de información y debida diligencia en el trámite de la inclusión de los deudores a la póliza, sin que esta situación se le pusiera de presente fehacientemente a los mismos, puntualmente respecto a la calidad de asegurado que tenía JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.,) no se terminó afectando la Póliza objeto de la controversia, en la medida que éste no se incluyó como asegurado.

Súmese a lo anterior que la respuesta a las pruebas de oficio decretadas por esta Delegatura (derivado 014), se tiene que se contestó que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 432 de 1998 tendrá como funciones: “[...] f). Exigir las garantías y contratar las pólizas de seguros necesarios para la protección de la cartera hipotecaria, de los bienes e intereses patrimoniales de la empresa y de otros riesgos cuyo amparo se estime social y económicamente provechoso para los afiliados” (derivado 022- “JACKELINE CASTELBLANCO MORA CC35511835 SFC Radicación 2023039084-014-000 RTA PRUEBA OFICIO”).

Por lo que, de acuerdo con lo dicho por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se tratan de Pólizas colectivas, no de Pólizas individuales, razón por la cual no hay solicitudes de seguro firmadas por los afiliados, así como tampoco se requiere presentación de declaración de asegurabilidad, por lo que el afiliado no suscribe documentos de ninguna naturaleza, lo que implica, para el caso concreto, un mayor perjuicio para la demandante, pues nunca pudo acceder a la información de si ambos, JACKELINE CASTELBLANCO MORA y JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), eran asegurados. Quedándose únicamente con la información contradictoria que le fue dada al momento de vincularse al crédito, donde se mencionaba que ambos eran beneficiarios del Crédito 35511835-05.

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T- 027 del 2022, clarificó que las entidades financieras:

*“[E]stán obligadas a suministrar información (i) cierta, es decir, que responda efectivamente a la realidad jurídica y fáctica del vínculo contractual; (ii) suficiente, esto es, que sea completa y no parcial, de manera que el consumidor financiero pueda tener una idea integral y detallada de la posición en la que se encuentra y de sus posibilidades de actuación; (iii) clara, es decir, plenamente comprensible, incluso cuando su naturaleza técnica dificulte su explicación, y (iv) oportuna, esto es, entregada en el momento en que resulta relevante, y no después, para que el consumidor financiero pueda tomar decisiones con base en ella” (MP. Antonio José Lizarazo Ocampo)*

Así, la demandante y el fallecido, al no haber recibido información sobre el seguro al que se le estaba vinculando, la posición en la que se encontraba frente al Fondo y a la aseguradora es que se encuentra acreditada la falta al deber de información y debida diligencia sobre el contrato de mutuo firmado, junto con, las condiciones de la Póliza del Seguro de Vida Grupo, pues está demostrado que la demandante no recibió información sobre las condiciones en que iban a quedar asegurados, lo cual definitivamente deriva en que el perjuicio reclamado sea en que cuando ocurre el siniestro de una de las coberturas

de la póliza de vida, en este caso, el amparo de muerte, debido al fallecimiento del señor VANEGAS DE LA OSSA no se pueda acceder al cubrimiento amparado, limitándosele desde siempre de contar con el mismo e incluso la libertad de elección, pues si se le hubiere informado también habría contado con la oportunidad de acudir al mercado a buscar una aseguradora que le suministrara el amparo que no se le brindó.

A raíz de esto se tiene que, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO quien tuvo el contacto con el consumidor financiero; **NO PROBÓ EL DEBER DE INFORMACION Y DEBIDA DILIGENCIA QUE LE ASISTE PARA CON EL CONSUMIDOR EN LA VINCULACIÓN AL PRODUCTO Y MUCHO MENOS LA ENTREGA DE LA POLIZA Y SUS CONDICIONES AL ACCIONANTE**, ni tampoco probó que se hubiera informado sobre las mismas con las calidades que tenía de cara a la obligación crediticia que sostenía, ella y el causante JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), con la entidad.

En este sentido se encuentran acreditados los presupuestos axiológicos para la configuración de una responsabilidad contractual en cabeza del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, derivada del incumplimiento de los deberes de información y debida diligencia que debió atender en el ofrecimiento del producto que tuvo a su cargo, derivando en la causación del daño que fue no contar con las coberturas de la póliza de vida asociadas al crédito cedido y el nexo de causalidad que finalmente le generó el perjuicio de no contar con el cubrimiento de la suma amparada.

Finalmente, sobre este punto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial Sala Civil se ha pronunciado en la sentencia proferida en la acción de protección al consumidor con Exp. No. 003-2021-04683-01. del 24 de Nov 2022, en la que se expuso lo siguiente:

*“Así las cosas, aunque el Banco no funja como asegurador, las vicisitudes atrás reseñadas sobre el incumplimiento del deber contractual y legal de información, al haber sido el encargado de la colocación del seguro, sin duda permiten colegir que sobre aquel recae una responsabilidad contractual, por hacer parte del ya mencionado coligamiento negocial, sin que pueda escindirse su actuación de lo finalmente acontecido con la aseguradora. Recuérdese, además, que a dicha persona jurídica se imponían deberes convencionales y legales especiales, dada su condición de profesional en la intermediación financiera y a la naturaleza de su actividad, condiciones estas que determinan una mayor estrictez en la evaluación de su desatención. Cabe resaltar que esta postura frente a la transgresión contractual por el deber de información, ya ha sido adoptada por esta Sala de Decisión en sentencia de 27 de octubre de 2021. Expediente 003-2020-01991-01., al abordarse un caso de similares connotaciones fácticas. Sobre el particular, la Sala Civil de la Corte Suprema ha dicho que: <<En los casos de uniones de contratos, las obligaciones de los intervinientes, por lo tanto, no se reducen a las prestaciones propias de cada uno de los coligados; su actuación debe ir más allá, en tanto que, como ya se reseñó, la obtención del fin último, no depende del cumplimiento de las mismas, consideradas separadamente. El laborío de los interesados debe dirigirse también a lograr el engranaje de todas las convenciones aunadas, esto es, a la conformación y funcionamiento de un sistema, en el que ellas actúen como un todo>>”.*

Además,

*“Lo hasta aquí expuesto también es suficiente para descartar el reparo conforme el cual no se configuró nexo de causalidad, toda vez que, como se ha señalado en esta providencia, y así también lo halló acreditado la primera instancia, la ausencia de información, o el incumplimiento de ese deber contractual, tuvieron como consecuencia que se le impidiera al actor aceptar las condiciones de la póliza u optar por otra. Así mismo, la entidad financiera se lucraba de las primas recaudadas, de modo que estaba compelida a capacitar a sus funcionarios sobre la forma idónea para hacer la colocación, situación que por lo menos en este caso, no se acreditó. En tales circunstancias, resulta palmario que ningún error en la valoración probatoria cometió la primera instancia, pues de acuerdo con la sana crítica es evidente que el Banco de Bogotá no cuenta con una política clara acerca de los deberes de su fuerza de venta a la hora de comercializar las pólizas, no entrega soportes a los deudores que les permitan conocer sobre*

*el contrato de seguro y, en esa medida, es imposible que pueda brindar una información adecuada, suficiente, oportuna y eficaz a los consumidores financieros.”*

Así las cosas, la Delegatura encuentra no probadas las excepciones denominadas por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO (derivad 010) como “COBRO DE LO DEBIDO POR PARTE DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO A LA DEMANDANTE”; “COBRO DE LO NO DEBIDO PRETENDIDO POR LA DEMANDANTE Y EN CONTRA DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO”; “AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO POR EL HECHO DE UN TERCERO COMO CAUSAL EXONERATIVA DE RESPONSABILIDAD” y “CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS CONTRACTUALES POR PARTE DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO RESPECTO A LA CESIÓN DEL CREDITO HIPOTECARIO”.

En consecuencia, teniendo en cuenta las condiciones del amparo reclamado, que según lo allegado por la aseguradora demandada con los anexos a la contestación a la demanda está previsto que:

**“PARA EFECTOS DE ESTE AMPARO LA SUMA ASEGURADA SERÁ EL EQUIVALENTE AL SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA A LA FECHA DEL FALLECIMIENTO O DE LA DECLARATORIA DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE DEL ASEGURADO CALIFICADA POR POSITIVA CON BASE EN EL MANUAL ÚNICO DE CALIFICACIÓN DEFINIDO POR EL GOBIERNO NACIONAL DONDE EL PORCENTAJE DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL DEL ASEGURADO DEBERÁ SER MAYOR O IGUAL AL 50%.**

**SE ENTENDERÁ POR SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA, EL CAPITAL NO PAGADO, MÁS LOS INTERESES CORRIENTES CALCULADOS HASTA LA FECHA DE FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO. EN EL EVENTO EN QUE LA OBLIGACION SE ENCUENTRE EN MORA, EL SALDO INSOLUTO COMPRENDERÁ ADEMÁS, LOS INTERESES MORATORIOS Y LAS PRIMAS DE ESTE SEGURO NO CANCELADAS POR EL ASEGURADO, SIEMPRE Y CUANDO LA PRIMA COBRADA Y PAGADA SEA LIQUIDAD TENIENDO EN CUENTA SALDO, INTERESES Y PRIMAS NO PAGADAS”.**

Y que según el estado de cuenta acompañado por el FNA con los anexos a la contestación que hiciera de la demanda dicha entidad, para la fecha de muerte del señor VANEGAS DE LA OSSA, esto es, el 26 de abril de 2022, se debía la suma de \$38'777.568.53, se condenará al reconocimiento de dicho monto con destino a la obligación financiera y en caso de existir excedentes una vez efectuado el pago a entregárselos a la demandante.

Lo anterior, en uso de las facultad *extra petita* prevista en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los deberes de información y debida diligencia resaltados en la demanda.

Decantado lo anterior, se entra a establecer si con ocasión de los hechos expuestos en la demanda la aseguradora POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS es responsable contractualmente, y de manera concurrente, ante la materialización del riesgo asegurado en la Póliza de Seguro de Vida Grupo 340004306-0, en lo referente a su amparo básico de vida, con ocasión de la muerte del señor JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.) el 26 de abril del 2022.

En lo que respecta a las partes, el seguro es un contrato por virtud del cual una parte, llamada asegurador (POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS), asume el riesgo que le trasfiere otra, llamada asegurado, a cambio del pago de una prima; en caso de que ese riesgo transferido se materialice, el asegurador asume lo convenido hasta la concurrencia de la suma asegurada. Las condiciones pactadas dentro del contrato de seguro delimitan claramente el riesgo, el siniestro (materialización del riesgo) y el margen de la eventual responsabilidad del asegurador.

Particularmente, deberá definirse la extensión de la eventual responsabilidad de la aseguradora con fundamento en las condiciones generales y particulares estipuladas en el referido contrato, revisando:

si los perjuicios cuya indemnización se pretende están cubiertos, si la causa de los mismos corresponde a uno de los riesgos amparados por la póliza, si ha operado alguna de las exclusiones pactadas, si recae sobre las partes al interior de la relación aseguraticia y el límite de extensión de la eventual obligación indemnizatoria en términos de la suma asegurada.

Al interior de este contrato, las partes son el tomador FONDO NACIONAL DEL AHORRO, la aseguradora POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y los asegurados, que para el caso concreto serán los afiliados y/o beneficiarios designados por el tomador colectivo de la Póliza. (derivado 009-“CONDICIONES PARTICUALRES\_FNA\_HIPOTECARIA”).

Ahora, sobre la cobertura que la demandante pretende afectar, en el derivado 009 del plenario reposa copia de las condiciones de la Póliza de Seguro de Vida, en donde se establece que comprende el amparo básico de vida, siendo:

*“[La] muerte por cualquier causa, incluido el suicidio y el homicidio por cualquier causa y cualquier evento que genere el fallecimiento de los asegurados, desde el primer día de inicio de la cobertura a las 00:00 horas”* (derivado 009- “CONDICIONES PARTICUALRES\_FNA\_HIPOTECARIA”).

De conformidad con lo anterior, debe de tenerse en cuenta que el riesgo asegurado en la Póliza de Vida Deudores, será la muerte por cualquier causa de los beneficiarios designados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Sin embargo, como el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, no vinculó de ninguna manera al señor JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), cuando debió hacerlo, como se referenció anteriormente, es que no se configuró el riesgo asegurado, por lo que respecto de aquel no tiene obligaciones.

Por todo lo anterior, en el caso concreto, no se materializó el riesgo cubierto sobre el señor JULIO CESAR VANEGAS DE LA OSSA (Q.E.P.D.), mediante la Póliza de Vida expedida por POSITIVA, con lo cual, es dable concluir que, la aseguradora no está obligada a pagar indemnización alguna al demandante, ante lo cual se declarará probada la excepción “AUSENCIA DE COBERTURA POR NO ESTAR ASEGURADO EL CAUSANTE”, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda frente a la aseguradora.

Finalmente, esta Delegatura condenara en costas al FONDO NACIONAL DEL AHORRO en favor de la demandante, ordenando se liquiden por secretaría, incluyendo por concepto de agencias en derecho la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000), de conformidad con lo establecido en el artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con lo expuesto, esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y autoridad de la ley,

## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** no probadas las excepciones denominadas por el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO** como “*FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*”; “*COBRO DE LO DEBIDO POR PARTE DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO A LA DEMANDANTE*”; “*COBRO DE LO NO DEBIDO PRETENDIDO POR LA DEMANDANTE Y EN CONTRA DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO*”; “*AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO POR EL HECHO DE UN TERCERO COMO CAUSAL EXONERATIVA DE RESPONSABILIDAD*” y “*CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS CONTRACTUALES POR PARTE DEL FONDO NACIONAL*”

*DEL AHORRO RESPECTO A LA CESIÓN DEL CREDITO HIPOTECARIO”, por las razones expuestas en esta decisión.*

**SEGUNDO: DECLARAR** probada la excepción denominada por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** como “*AUSENCIA DE COBERTURA POR NO ESTAR ASEGURADO EL CAUSANTE*”, acorde a lo considerado en esta sentencia.

**TERCERO: DECLARAR CONTRACTUALMENTE RESPONSABLE** al **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**, por el incumplimiento a los deberes de información y debida diligencia, con respecto a la vinculación de los deudores a la Póliza de Seguro de Vida Grupo Deudor No. 3400004306-0 que garantizaba el crédito hipotecario No. 35511835-05.

**CUARTO: CONDENAR** al **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**, a pagar a título de perjuicio la suma de \$38'777.568.53 con destino al crédito hipotecario No. 35511835-05 y en caso de existir excedentes una vez efectuado el pago a entregárselos a la demandante, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia. Vencido dicho término en caso de no cumplirse se generarán intereses moratorios a la tasa máxima legal vigente.

**QUINTO: NEGAR** las demás pretensiones de la demanda

**SEXTO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**SÉPTIMO: CONDENAR** en costas al demandado, **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**, en favor de la demandante. Por secretaria líquidense, incluyendo por concepto de agencias en derecho la suma de dos millones de pesos (2.000.000).

En firme esta decisión por secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

80010-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES UNO

Copia a:

*Elaboró:*

EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

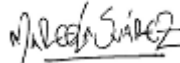
*Revisó y aprobó:*

EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 12 de marzo de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario