

DEBER DE INFORMACION DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS-Obligación especial de información y acompañamiento a los consumidores financieros

(...) las entidades accionadas incumplieron sus deberes de debida diligencia e información en la ejecución del contrato de seguro de vida grupo deudores que amparaba el crédito hipotecario que la accionante adquirió (...), no le brindaron información cierta, clara, suficiente y oportuna sobre su obligación crediticia ni le ofrecieron alternativas dirigidas a mantener la cobertura del seguro de vida y, de esa manera, conservar su vivienda (...), no solo dieron por finalizada la cobertura de la póliza de seguro, sino que, además, el banco inició un proceso ejecutivo con el fin forzar a la accionante a pagar el saldo insoluto de la deuda del crédito hipotecario o, en su defecto, que este fuera cubierto con el dinero obtenido mediante el remate del inmueble en el que la accionante, quien se encuentra en situación de discapacidad, habita con su familia.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO-Fenómeno que se configura en los siguientes eventos: hecho superado, daño consumado o situación sobreviniente

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO-Accionada dio respuesta de fondo al derecho de petición, antes de la expedición del fallo de instancia

(...) la repuesta de la compañía de seguros resolvió de fondo la solicitud de la accionante en el sentido de que se hiciera efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores, pues es comprensible, atiende de manera concreta a lo solicitado, abarca el objeto de la petición y da cuenta de las razones por las cuales no es procedente acceder a la solicitud.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR ACAECIMIENTO DE UNA SITUACION SOBREVINIENTE-Configuración

(...) se configuró una carencia actual de objeto por situación sobreviniente frente a las pretensiones de exhortar a las entidades accionadas a hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores y ordenar a la aseguradora el pago del saldo insoluto del crédito hipotecario.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR ACAECIMIENTO DE UNA SITUACION SOBREVINIENTE-No

impide a la Corte Constitucional pronunciamiento de fondo sobre la existencia de una violación de derechos fundamentales y futuras violaciones

ACCION DE TUTELA PARA DIRIMIR CONFLICTOS DERIVADOS DE UN CONTRATO DE SEGUROS-
Procedencia excepcional

PERJUICIO IRREMEDIABLE-Criterios para determinar su configuración

CONTRATO DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES-Características

MANDATO DE DEBIDA DILIGENCIA EN CONTRATO DE SEGUROS/ESTABLECIMIENTO DE CREDITO-Obligación de remitir a sus deudores información clara y comprensible de lo que será el comportamiento de su crédito hipotecario para vivienda

(...) las entidades financieras y aseguradoras están 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.

Solicitud de tutela presentada por Alba Rocío Pico en contra de Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A.

Magistrado sustanciador:

ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO

Bogotá, D. C., uno (1) de febrero de dos mil veintidós (2022)

La Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, decide sobre la revisión del fallo de segunda instancia adoptado el 30 de noviembre de 2020 por el Juzgado Noveno Civil del Circuito de Bucaramanga, que confirmó la decisión adoptada el 20 de octubre de 2020 por el Juzgado Sexto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca, dentro del proceso de tutela de la referencia, en los siguientes términos:

I. ANTECEDENTES

El 6 de octubre de 2020, Alba Rocío Pico presentó solicitud de tutela en contra de Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A.¹ En su criterio, esas entidades vulneraron sus derechos fundamentales de petición, debido proceso, igualdad y vida en condiciones dignas, al no hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores relacionada con el crédito hipotecario número 60.990.016.932 que adquirió con Bancolombia S.A.

1. Hechos

1. La accionante, de 52 años de edad, es una persona en condición de discapacidad derivada de diversas patologías, principalmente artritis reumatoidea, osteoporosis, gastritis crónica y trastorno depresivo recurrente. Afirma que, debido a su estado de salud, se vio obligada a renunciar a su empleo como contadora, a partir de junio de 2015. Desde entonces, cubre por su propia cuenta sus cotizaciones a salud y pensiones. Además, manifiesta que, con la ayuda de familiares y con la pensión de invalidez que percibe desde abril de 2021, se ha hecho cargo de sus obligaciones y del sostenimiento de su hogar, integrado por su esposo, que trabaja de manera informal, y sus dos hijas, una de ellas abogada y la otra estudiante de Derecho².

1. El 19 de noviembre de 2009, la accionante había adquirido un crédito hipotecario con Bancolombia S.A. por la suma de 42.986.245 pesos. Para garantizar el cumplimiento de la obligación, se comprometió a pagar las primas correspondientes a los seguros de vida grupo deudores e incendio y terremoto, con la cuota mensual del crédito³.

1. Los pagos de las cuotas correspondientes, incluidas las primas de los seguros, se efectuaron con normalidad hasta el 18 de noviembre de 2014, salvo por algunos periodos ocasionales de mora. A partir del 21 de octubre de 2014, la accionante comenzó a registrar mora en el cumplimiento de la obligación crediticia, de manera continua⁴. El último abono a la deuda, correspondiente a la cuota de noviembre de 2018, fue realizado el 11 de marzo del 2019. Desde esta fecha, la accionante no volvió a efectuar abonos⁵. En consecuencia, Bancolombia S.A. canceló la cobertura del seguro de vida grupo deudores, debido al incumplimiento en el pago de las primas por parte de la accionante⁶.

1. Entre enero de 2019 y agosto de 2020, a la accionante se le practicaron tres dictámenes de pérdida de la capacidad laboral. El primero de ellos, del 16 de enero de 2019, fue realizado por la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander, por solicitud de Seguros Generales Suramericana S.A., “con el fin de afectar el amparo de incapacidad permanente”. Este dictamen arrojó una pérdida de capacidad laboral del 41,18 %, correspondiente a una incapacidad permanente parcial, con fecha de estructuración del 3 de diciembre de 2018⁷. El segundo dictamen lo llevó a cabo Colpensiones, el 4 de abril de 2020, con ocasión del trámite de la pensión de invalidez de la accionante. En esta ocasión, la accionante fue calificada con una pérdida de capacidad laboral del 40,38 %, con fecha de estructuración del 10 de marzo de 2020⁸. El tercer dictamen, del 12 de agosto de 2020, lo realizó nuevamente la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander, por solicitud de la accionante, con el fin de controvertir “tanto el porcentaje de pérdida de capacidad laboral como la fecha de estructuración” definidos por Colpensiones. La junta concluyó que la accionante sufrió una pérdida de capacidad laboral del 55,69%, correspondiente a un estado de invalidez, con fecha de estructuración del 5 de febrero de 2020⁹.

1. El 15 de septiembre de 2020, la accionante, en ejercicio del derecho de petición, solicitó a

Bancolombia S.A. hacer efectivo el seguro de vida grupo deudores y la condonación de su crédito hipotecario, debido a que su estado de invalidez le generó una incapacidad total y permanente. Según indicó, la estructuración de su pérdida de capacidad laboral ocurrió durante la vigencia del seguro y fue calificada en un porcentaje igual o superior al 50%, “de acuerdo con lo señalado en la póliza”¹⁰.

1. El 5 de octubre de 2020, Bancolombia le comunicó a la accionante que, a esa fecha, no había sido posible responder a su petición, porque se encontraba “realizando las validaciones respectivas y recopilando los documentos necesarios para contestar de fondo”. Por lo tanto, indicó que daría respuesta “a más tardar el [...] 04 de noviembre, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015”¹¹.

2. Pretensiones y fundamentos de la solicitud de tutela

1. La accionante considera que las entidades accionadas vulneraron sus derechos fundamentales de petición, debido proceso, igualdad y vida en condiciones dignas, al no hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores relacionada con el crédito hipotecario número 60.990.016.932 que adquirió con Bancolombia S.A. Por lo tanto, solicita (i) amparar sus derechos fundamentales y, en consecuencia, que se le dé “una respuesta real, clara y expedita concediendo la efectividad del seguro que pag[ó] cuando [le] aprobaron [su] crédito hipotecario”; (ii) exhortar a las entidades accionadas “a hacer efectiva la póliza de seguro, en razón de [su] incapacidad permanente”; (iii) ordenar que la aseguradora “pague [el] saldo insoluto de las obligaciones adquiridas” y (iv) ordenar que el banco se abstenga “de iniciar cualquier tipo de cobro en [su contra] por el crédito o créditos del cual es deudor[a]”.

1. Como fundamento de su solicitud afirma que la respuesta de Bancolombia S.A. “desconoce su situación de discapacidad y de debilidad manifiesta” y demuestra “un desconocimiento de que la efectividad [de la póliza] debe ser inmediata”. Agrega que, al momento de interponer

la tutela, se encontraba “en cobro jurídico en el Juzgado Quinto Civil Municipal de Floridablanca¹², por lo cual requier[e] se haga efectiva de manera inmediata la póliza de seguro que se [le] ha negado institucionalmente y que [la] protege en [su] condición de incapacidad permanente”. Así mismo, advierte que, a pesar de su condición de discapacidad, no ha tenido un acompañamiento institucional “ni por parte del banco ni por parte de la aseguradora” y, “por el contrario, muchas veces tras manifestarles [su] estado de salud física y mental, procedieron a decir desde las carteras de cobranza que iba a perder [su] casa”.

1. El día 9 de octubre de 2020, la accionante presentó un escrito de adición de la solicitud de tutela¹³ en el que manifestó que: (i) el seguro de vida grupo deudores correspondiente al crédito hipotecario adquirido con Bancolombia S.A. “está vigente, en el entendido de que la vigencia está determinada por la fecha de cancelación del saldo de la deuda”; (ii) aunque, en estos casos, se firma una sola póliza que incluye los seguros de vida, terremoto e incendio, “el banco sigue cobrando el seguro de terremoto e incendio [...] pero no el seguro de vida”, lo que “constituye una desigualdad en el cobro de la póliza, a pesar de que la entidad Suramericana S.A.S, conoce a profundidad [su] estado de indefensión y de enfermedad”, y (iii) el 9 de octubre de 2020, recibió una respuesta de Seguros de Vida Suramericana S.A. en la que “se [le] niega la efectividad de la póliza de seguro, argumentando que [esta] no se encontraba vigente a la fecha de la estructuración de [su] invalidez, lo cual no es cierto [...], por cuanto el día 30 de agosto de 2019 Bancolombia [le envió] un correo informando[le] sobre los productos adquiridos”, entre ellos el seguro de vida grupo deudores, “con vigencia desde 01 de noviembre de 2019 hasta 01 de noviembre de 2020”.

1. Con fundamento en lo anterior, insistió en las pretensiones formuladas y solicitó ordenar la terminación del proceso “que se adelanta en el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples [de Floridablanca] con Radicado: 2019-00679”.

3. Respuestas de las entidades accionadas y vinculadas

1. Bancolombia S.A.¹⁴ aseguró que no vulneró los derechos fundamentales de petición, debido proceso, vida en condiciones dignas e igualdad de la accionante. En primer lugar, afirmó que “puso en conocimiento de la peticionaria la imposibilidad de dar respuesta en los tiempos iniciales e indicó con claridad la fecha en que obtendr[ía] una respuesta, todo dentro de los tiempos establecidos en la ley”. En segundo lugar, señaló que para constatar una vulneración del derecho al debido proceso, “es necesario que se presente un desconocimiento de las formalidades o de los trámites establecidos en la ley; lo cual en ningún momento [Bancolombia S.A.] ha omitido o sobrepasado”. En tercer lugar, indicó que no desconoció el derecho a la igualdad, “porque no existe constancia alguna que en un caso similar a otros clientes se les esté aplicando un procedimiento diferente, y tampoco aflora la violación a la dignidad humana por algún trato desconsiderado, arbitrario, vulgar o agresivo, etc.”. De otro lado, advirtió que la acción de tutela es improcedente, pues la accionante cuenta con otros mecanismos judiciales para formular sus pretensiones.

1. EPS Sanitas S.A.S.¹⁵ solicitó su desvinculación del proceso, por falta de legitimación en la causa por pasiva. Según indicó, “la acción de tutela está dirigida enteramente en contra de Bancolombia S.A.S. y Suramericana S.A.S. [sic] y todas las actuaciones adelantadas por [EPS Sanitas] se han ajustado a la normativa legal vigente, sin generar afectación alguna a los derechos fundamentales de la señora Alba Rocío Pico”. En su escrito, la entidad informó que la accionante se encuentra afiliada a esa EPS en calidad de cotizante independiente y que, para entonces, adeudaba el pago de los aportes correspondientes a septiembre y octubre de 2020.

1. La Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander¹⁶ solicitó ser desvinculada del proceso, porque las pretensiones de la accionante se dirigen en contra de otras entidades. De otro lado, indicó que, el 7 de noviembre de 2018, Seguros Generales Suramericana S.A. radicó una solicitud de calificación de pérdida de capacidad laboral de la accionante, que fue resulta el 16 de enero de 2019, mediante un dictamen de pérdida de capacidad laboral del 41,18 %, con fecha de estructuración del 3 de diciembre de 2018.

1. Seguros de Vida Suramericana S.A.¹⁷ solicitó declarar improcedente la acción de tutela y, de manera subsidiaria, ser desvinculada del proceso por falta de legitimación en la causa por pasiva. En cuanto a lo primero, alegó que (i) no se configuró vulneración alguna de derechos fundamentales, pues “no ha pasado el término legal establecido para emitir respuesta” a la petición presentada por la accionante, y (ii) esta no demostró, ni siquiera de manera sumaria, “haber puesto en conocimiento de Seguros de Vida Sura los hechos y pretensiones que pone en conocimiento del juez constitucional”, lo que contradice el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela. En cuanto a lo segundo, señaló que Seguros de Vida Suramericana S.A. no es la entidad llamada a responder por las controversias que surjan entre Bancolombia y sus usuarios y, por lo tanto, no está obligada a “cubrir las prestaciones suscitadas en la acción de la referencia”.

1. Finalmente, advirtió que en el asunto bajo examen se configuró una carencia actual de objeto por hecho superado, pues, el 9 de octubre de 2020, “Seguros de Vida procedió a remitir comunicación a la Sra. Alba Rocío Pico, negando sus pretensiones, dado que el seguro de la obligación número 60990016932 del crédito hipotecario, no se encontraba vigente a la fecha de estructuración de su invalidez (05 de febrero de 2020)”.

4. Sentencia de tutela de primera instancia

1. En sentencia del 20 de octubre de 2020¹⁸, el Juzgado Sexto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca (i) declaró improcedente la acción de tutela para reclamar la efectividad del seguro de vida y (ii) negó el amparo del derecho de petición de la accionante. Primero, sobre la improcedencia de la acción de tutela, advirtió que la controversia planteada era de orden legal y, por lo tanto, debía ser dirimida por la jurisdicción ordinaria. Además, señaló que no se acreditó la existencia de un perjuicio irremediable que hiciera procedente la tutela como mecanismo transitorio de protección, “pues al respecto nada dijo la accionante, quien se limitó a indicar que el amparo que requiere es urgente debido a la pérdida de su capacidad laboral, amén que si bien hizo referencia a la existencia de un proceso judicial por la mora en el pago de las cuotas [del crédito hipotecario] no señaló el estado del mismo, ni siquiera se indicó que exista sentencia

en su contra”.

1. Segundo, sobre el derecho de petición, concluyó que si bien, a la fecha de la sentencia, Bancolombia S.A. no había dado una respuesta de fondo a la solicitud de la accionante, sí le informó que el plazo para responder se extendería hasta el 4 de noviembre de 2020, “por la necesidad de recopilar documentos y escalar el caso ante la aseguradora”. Esa actuación, a su juicio, “se ajusta a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 en concordancia con el artículo 5 del Decreto 491 de 2020”.

5. Impugnación

1. El 26 de octubre de 2020, la accionante impugnó la sentencia de tutela²⁰. En su criterio, la juez a quo desconoció la especial protección constitucional que merecen las personas en condición de discapacidad y el riesgo inminente en el que se encuentra de perder su vivienda. En primer lugar, señaló que, teniendo en cuenta su condición de debilidad manifiesta, “debió ser el juez de tutela [...] quien vislumbrara la existencia del perjuicio inminente e irremediable y la efectividad de los otros mecanismos legales, para determinar que el amparo es urgente en el entendido que la accionante no se encuentra en un estado físico o mental para llevar cargas procesales o económicas”. En segundo lugar, advirtió que la controversia debió resolverse teniendo en cuenta el precedente constitucional, en particular, las sentencias T-662 de 2013 y T-222 de 2014. Según indicó, las entidades accionadas han ejercido su posición dominante “para no asumir el pago de la póliza de seguro, amparadas en la aparente legalidad de la literalidad de las cláusulas de los documentos con que se instrumentaron los contratos de crédito hipotecario y el de seguros [...], a pesar de que desde hace varios años ambas entidades conocen el desarrollo de [su] enfermedad, [su] imposibilidad de pago [...] y la necesidad de esta póliza para no perder [su] vivienda”.

1. Finalmente, alegó que la juez no evaluó la idoneidad y efectividad de los mecanismos

judiciales ordinarios para proteger los derechos que considera vulnerados. Al respecto, reiteró que carece de recursos económicos debido a su incapacidad para trabajar y que “el trámite de estos procesos y la negativa constante al restablecimiento de [sus derechos], implican en su estado de salud mental y física, una alteración significativa”.

6. Sentencia de tutela de segunda instancia

1. En sentencia de 30 de noviembre de 2020²¹, el Juzgado Noveno Civil del Circuito de Bucaramanga confirmó el fallo de tutela de primera instancia. En primer lugar, concluyó que la tutela es improcedente para resolver la controversia relacionada con la ejecución de la póliza de seguro de vida, por tres razones. Primero, no procede como mecanismo definitivo, porque la accionante (i) “cuenta con la posibilidad de esperar que Bancolombia S.A. resuelva de fondo [su] solicitud”; (ii) “puede interponer queja ante la Superintendencia Financiera”, para verificar si se presentaron irregularidades en el reconocimiento de la póliza y adoptar las medidas pertinentes, y (iii) “puede ventilar la controversia ante la jurisdicción ordinaria”, con el fin de que el juez natural “determine si procede o no hacer efectiva la póliza”. Segundo, no procede de manera excepcional, “ante la incertidumbre que existe frente al cumplimiento de las condiciones para hacer efectivo el contrato de seguro”. Tercero, no procede como mecanismo transitorio para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, pues “de las pruebas recolectadas no se evidencia la estructuración de dicho perjuicio”.

1. Sobre este último punto, advirtió que el hecho de que se esté adelantando un proceso ejecutivo en contra de la accionante “no conlleva necesariamente al reconocimiento del perjuicio irremediable”. Además, no se acreditó que “exista sentencia en firme que ordene la venta en pública subasta del inmueble hipotecado y embargado, ni menos que se haya fijado fecha y hora para llevar a cabo la diligencia de remate”. De otro lado, indicó que “la accionante no acreditó debidamente que el no reconocimiento de la póliza de seguros afecte su mínimo vital”. Esto, en la medida en que, de las pruebas recolectadas, no se evidencia que “(i) no tenga fuentes de ingresos para costear sus gastos de subsistencia mínima; (ii) deba pagar arrendamiento u otras obligaciones periódicas que le impida [sic] el cubrimiento

de sus gastos personales; (iii) continúe pagando el crédito hipotecario suscrito con Bancolombia S.A. y debido a ello, carezca de recursos para cubrir sus gastos mínimos de subsistencia”.

1. En segundo lugar, señaló que Bancolombia no vulneró el derecho de petición de la accionante, pues “informó a la peticionaria las razones por las cuales no podía proceder a ello [...] y le comunicó la fecha límite en la cual [le daría respuesta], la cual no excede del doble del plazo inicialmente previsto; por tal razón, no se equivocó la Juez de primera instancia al denegar el amparo de tal garantía constitucional”.

7. Actuaciones en sede de revisión

1. El expediente de la referencia fue seleccionado para revisión de la Corte Constitucional, mediante auto de 26 de marzo de 2021 proferido por la Sala de Selección de Tutelas Número Tres²².

1. Mediante auto de 31 de mayo de 2021²³, el magistrado sustanciador ordenó la práctica de las pruebas que se enumeran a continuación.

(i) A la accionante, le solicitó:

1. Señalar el estado actual de la deuda por concepto del crédito hipotecario adquirido con Bancolombia. 2. Precisar los pagos que ha realizado por concepto de la póliza de vida grupo deudores en razón del crédito hipotecario. 3. Indicar cuál es su situación económica actual. Para ello, precisar si es beneficiaria de una pensión de invalidez, a partir de cuándo, a cuánto corresponde y el monto de la prestación. En caso de que no, señalar si percibe ingresos mensuales por otro concepto y a qué monto corresponden. 4. Informar quiénes integran su núcleo familiar, quiénes residen en la vivienda sujeta a la hipoteca, de dónde derivan sus ingresos económicos y si tienen alguna profesión, arte u oficio. Manifestar si alguna de estas personas se encuentra a su cargo. 5. Precisar si es dueña de bienes muebles o inmuebles

que le permitan generar una renta. En caso afirmativo, indicar su valor y la renta que pueda derivar de ellos. 6. Manifestar la relación de gastos mensuales aproximados por todo concepto.

(ii) A Bancolombia S.A., le solicitó informar:

1. El estado actual del crédito hipotecario adquirido por la accionante. 2. Las cuotas adeudadas y los periodos a los cuales corresponde la mora. 3. Si se intentó realizar un acuerdo de pago; en caso de que se hubiese realizado, los términos acordados; en caso de que no, el motivo por el cual no se ha tramitado o no se llegó a un acuerdo. 4. Si inició un proceso de cobro coactivo contra la accionante; en caso afirmativo, indicar los mecanismos judiciales activados, el juzgado ante el cual se tramita el proceso y su estado. Así mismo, allegar copia del contrato de crédito hipotecario y la respuesta a la solicitud presentada por la accionante ante esa entidad el 15 de septiembre de 2020.

(iii) A Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., les solicitó informar:

1. Cómo se acordó el cobro con la accionante al suscribir el crédito hipotecario, indicar si se determinó realizar un descuento automático o emplear otro mecanismo y allegar el certificado o contrato correspondiente. 2. Precisar las fechas en las que han sido debitados o transferidos los pagos por concepto de las pólizas y, en particular, los correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020, así como la última fecha de pago de ambos seguros. 3. Especificar si durante los años 2018, 2019 y 2020 se realizó el cobro solo por la póliza de incendio y terremoto, y no por la póliza de vida grupo deudores; en caso afirmativo, explicar la causa para no realizar el cobro, así como el mecanismo mediante el cual se informó a la asegurada la decisión de no cobro y se pidió su autorización.

Particularmente, en relación con la póliza del seguro de vida grupo deudores: 1. Especificar la vigencia de la póliza desde el año 2009 hasta la actualidad; para ello, detallar los intervalos de tiempo durante los cuales estuvo vigente. 2. En caso de que no se hubiera renovado, precisar los periodos específicos en que no se renovó y el motivo. 3. Allegar copia del seguro de vida, de los documentos y anexos depositados en la Superintendencia Financiera y de las renovaciones y pagos que se han realizado desde la primera suscripción en 2009 hasta la actualidad.

(iv) A la Superintendencia Financiera de Colombia, Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., les solicitó informar:

1. La forma de pago de la póliza del seguro de vida grupo deudores, los periodos en que se recauda, la entidad encargada del cobro, a quién se dirige y el fundamento jurídico de cada uno de estos conceptos. 2. La vigencia de la póliza, a partir de cuándo se activa, el momento y las causas por las cuales se pierde, si permanece hasta la fecha de cancelación de pago total del crédito respaldado con un solo pago o si se renueva cada cierto periodo de tiempo; en este último caso, cada cuánto y el trámite de renovación. 3. Explicar el motivo por el cual se puede generar el cobro por la póliza de incendio y terremoto, y no por la póliza de vida grupo deudores; si esta situación es subsanable y cómo. 4. Cuáles son las consecuencias sobre la póliza de vida en caso de mora en el crédito hipotecario, en qué término se causan, si el efecto es automático o si existe un periodo de gracia.

(v) A la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander, le solicitó:

(vi) A Colpensiones, le solicitó:

1. Copia del dictamen de pérdida de capacidad laboral realizado a la señora Alba Rocío Pico. 2. Informar la fecha en que se solicitó y el motivo específico por el cual se fijó el 10 de marzo de 2020 como fecha de estructuración. 3. Precisar si fue reconocida la pensión de invalidez u otro tipo de prestación en favor de la accionante. 4. Allegar copia de la historia laboral.

(vii) A la EPS Sanitas, le solicitó:

1. Copia de la historia clínica de la señora Alba Rocío Pico. 2. Identificar los folios en los cuales se encuentra el diagnóstico de las siguientes enfermedades: malformación arteriovenosa de los vasos cerebrales, tumor maligno del ventrículo cerebral, artritis reumatoide, degeneración grasa de hígado, depresión y gastritis crónica.

(viii) Al Juzgado Quinto Civil Municipal de Floridablanca²⁴, informar:

Si Bancolombia adelanta algún proceso judicial contra la señora Alba Rocío Pico por mora en el pago del crédito hipotecario 60.990.016.932. En caso afirmativo, certificar el estado del proceso.

1. De otro lado, de conformidad con el artículo 64 del Acuerdo 02 de 2015 (Reglamento de la Corte Constitucional), la Sala Cuarta de Revisión dispuso suspender los términos del asunto bajo examen, hasta que se recibieran y valoraran las pruebas allegadas, por el término máximo dispuesto en dicho artículo –auto de mayo 31 de 2021–.

1. Con el fin de facilitar la exposición y el análisis de la información aportada por las personas y entidades requeridas en el auto de pruebas, a continuación, se relacionarán las respuestas referidas a (i) la situación personal y el estado de salud de la accionante, (ii) las pólizas de los seguros de vida grupo deudores e incendio y terremoto y, en general, al crédito hipotecario que la accionante adquirió con Bancolombia S.A. y (iii) los procesos adelantados con ocasión de dicho crédito y, en particular, con la efectividad de las pólizas.

(i) Respuestas referidas a la situación personal y el estado de salud de la accionante

1. Respuesta de Alba Rocío Pico²⁵. La accionante afirmó que actualmente es beneficiaria de una pensión de invalidez reconocida por Colpensiones, que comenzó a percibir en abril de 2021 y “corresponde a un salario mínimo menos los descuentos de ley”. Sin embargo, aseguró que carece de suficientes recursos económicos, pues dicha pensión “no [le] permite suplir la cantidad de gastos acumulados durante estos años en los que [ha] vivido de la caridad de las personas y [ha] acumulado deudas informales y formales”. Señaló que, en 2019, un familiar le prestó 10 millones de pesos que destinó a la manutención de su hogar, mientras obtenía la calificación de su pérdida de capacidad laboral y accedía a la pensión de invalidez. Sostuvo que, por dicho préstamo, debe pagar \$337.000 mensuales. Además, afirmó que debe pagar \$320.000 por servicios públicos, \$30.000 por servicio fúnebre, \$700.000 por mercado, \$100.000 por útiles de aseo, \$65.000 por gastos universitarios de una de sus hijas, \$100.000 por seguridad social y \$60.000 por transporte para acudir a citas médicas, para un total de \$1.712.000 de gastos mensuales.

1. La accionante agregó que su núcleo familiar está conformado por sus dos hijas, que “se encuentran a [su] cargo”, y su esposo, “quien se encuentra desempleado desde hace varios años y se dedica a la informalidad”. Su hija Silvia Fernanda es estudiante de Derecho beneficiaria del programa Generación E y su hija María Alejandra se graduó como abogada en diciembre de 2020, pero “está a [su] cargo porque no tiene independencia económica, pues no consigue trabajo pese a su excelencia académica”. Aseguró que no posee bienes que le permitan generar una renta y agregó que “[l]a situación económica de [su] familia ha sido de incapacidad de pagos constantes, por cuanto era [ella] quien sostenía [su] familia, pues [su] esposo no tiene ninguna profesión ni ha logrado conseguir trabajo desde hace varios años”.

1. En una comunicación posterior al traslado de las pruebas requeridas²⁶, la accionante señaló que su estado de salud se ha deteriorado, como consecuencia de “un lipoma de gran tamaño en la parte alta de la espalda que [le] impide aún más la movilidad de [su] cuerpo y el concilio del sueño pese a sus medicamentos psiquiátricos”. Además, afirmó que las constantes llamadas que recibe de las empresas de cobranza han contribuido a la pérdida progresiva de su salud física y mental.

1. Respuesta de EPS Sanitas²⁷. La EPS informó que la historia clínica de la accionante registra los siguientes diagnósticos: (i) artritis reumatoide, con valoraciones por medicina física y reumatología realizadas los días 2 de marzo de 2021, 5 de mayo de 2021 y 3 de junio de 2021; (ii) depresión, con valoración por psiquiatría realizada el 19 de mayo de 2021; (iii) gastritis crónica, con valoración por nutrición realizada el 20 de marzo de 2021 y (iv) degeneración grasa del hígado, con valoración por medicina familiar realizada el 14 de enero de 2020. Además, señaló que la accionante registra un antecedente de resección de tumor arteriovenoso cerebral que le dejó como secuela una monoparesia (déficit motor) del miembro superior izquierdo. No obstante, aclaró que esta última información fue suministrada por la usuaria, pues “[n]o se evidencia un examen confirmatorio”. En una comunicación posterior al traslado de las pruebas requeridas²⁸, la EPS precisó que “el antecedente de la patología arteriovenosa (diagnóstico y tratamiento) data del año 1990 y la

afiliación a la EPS Sanitas se dio en el año 2013”.

1. Respuesta de la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander²⁹. La junta hizo algunas aclaraciones sobre los dictámenes de pérdida de la capacidad laboral realizados a la accionante los días 16 de enero de 2019 y 12 de agosto de 2020. En relación con el primero, que calificó una pérdida de capacidad laboral del 41,18 %, indicó: (i) la fecha de estructuración del 3 de diciembre de 2018 corresponde a “la evolución cronológica de la historia clínica de la señora Pico” (en esa fecha, se le realizó una endoscopia digestiva mediante la cual se le diagnosticó una gastritis crónica); (ii) si la paciente hubiera sido calificada sin el resultado de la endoscopia, “el porcentaje de pérdida de capacidad laboral habría sido menor” y (iii) para entonces, “el diagnóstico de la enfermedad mental [depresión] no se había emitido por parte de psiquiatría”.

1. En relación con el segundo dictamen, que calificó una pérdida de capacidad laboral del 55,69 %, señaló: (i) la fecha de estructuración corresponde al 5 de febrero de 2020, cuando “se emite el último concepto aportado para entonces por gastroenterología en consideración a que surge un nuevo diagnóstico documentado en ecografía hepatobiliar del 14 de enero de 2020 (esteatosis hepática)”; (ii) la evolución desfavorable de la artritis reumatoide “incrementó el valor de la deficiencia pasando de clase 1 en 2019 a clase 2 con factor modulador 3 en 2020”; (iii) “el 27 de enero de 2020 se demuestra el nuevo grado de severidad de su enfermedad osteoarticular y el 5 de febrero de 2020 se complementa el diagnóstico de su cuadro gastroenterológico”; (iv) el trastorno depresivo “no fue [...] la deficiencia determinante de la invalidez, sino que incrementó el porcentaje del caso que ya ostentaba condición de invalidez”.

1. Respuesta de Colpensiones³⁰. La entidad informó que la accionante le solicitó calificar su pérdida de capacidad laboral el 3 de octubre de 2019. El dictamen correspondiente, emitido el 4 de abril de 2020, calificó un porcentaje de pérdida de capacidad laboral del 40,38 %, con fecha de estructuración del 10 de marzo de 2020, cuando “se realizó la valoración del título II

[rol laboral] por el médico especialista en medicina laboral y/o seguridad salud en el trabajo”. De otro lado, indicó que por medio de la Resolución SUB 66022 del 15 de marzo de 2021, reconoció una pensión de invalidez a favor de la accionante, “en cuantía inicial de \$908.526 efectiva a partir del 01 de abril de 2021”. Además, por medio de la Resolución SUB 126889 del 28 de mayo de 2021, “se realizó el pago del retroactivo de la pensión de invalidez a partir del 05 de febrero de 2020 por un valor total a pagar [...] de \$12.160.174”.

1. En cuanto a lo primero, advirtió que, consultada la base de datos de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Adres), la accionante aparece como afiliada a la EPS Sanitas en el régimen contributivo, en calidad de cotizante. Además, revisado el sistema de información del Registro Único Empresarial (Rues), la accionante “tiene registro activo con las actividades económicas: ‘4761 comercio al por menor de libros, periódicos, materiales y artículos de papelería y escritorio, en establecimientos especializados’ y la actividad: ‘6190 otras actividades de telecomunicaciones” (cursivas originales). Así mismo, figura en el Rues como “propietaria de la: ‘Papelería y Miscelánea San Diego T.Q.M’ con número de matrícula inmobiliaria 9000192222 la cual registra: ‘Activa’ con fecha de matrícula: ‘2010 08 27’ y con último año renovado ‘2021’ adicionalmente registra como actividades económicas las siguientes: ‘4719 comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente con productos diferentes de alimentos (víveres en general), bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) y tabaco” (cursivas originales).

1. En cuanto a lo segundo, afirmó que no hay duda de que la accionante es la propietaria del inmueble en relación con el cual adquirió el crédito hipotecario con Bancolombia y “por tanto no cuenta actualmente con un gasto que corresponda a un rubro de arrendamiento de este”. Además, a la fecha del escrito de respuesta, “no se evidencia ningún embargo a favor de la entidad bancaria, y tampoco se evidencia que en algún momento haya estado embargado a favor de esta última”, tal como consta en el “certificado de libertad y tradición de matrícula 300-291749”. Así las cosas, para la aseguradora, no existe prueba de que la accionante haya

estado o esté ante una amenaza próxima a configurarse que haga impostergable la intervención del juez constitucional.

(ii) Respuestas referidas a las pólizas de los seguros de vida grupo deudores e incendio y terremoto y, en general, al crédito hipotecario

1. Respuesta de Alba Rocío Pico³². La accionante indicó que el crédito hipotecario adquirido con Bancolombia S.A. se encuentra en mora, pues solo realizó abonos hasta el año 2019. En cuanto a los pagos correspondientes a la póliza del seguro de vida grupo deudores, indicó que “se realizaron en conjunto con los pagos de la cuota mensual correspondiente al crédito [...] en razón a que el banco realizaba los cobros de manera integral”. En todo caso, advirtió que de acuerdo con el artículo 1039 del Código de Comercio³³, “el pago de la póliza del seguro está en cabeza del acreedor, en este caso Bancolombia, quien según el ordenamiento jurídico tiene el deber de pagar y mantener vigente la póliza”. Por lo tanto, en su criterio, “no es válido que se argumente la falta de pago del crédito para negar la efectividad de la póliza de seguro”. La accionante agregó que ni Bancolombia S.A. ni Seguros de Vida Suramericana S.A. le informaron sobre “la pérdida de vigencia de la póliza de vida deudores”. Esa omisión, agregó, le impidió “gestionar la contratación de otro seguro de vida, para salvaguardar [su] patrimonio familiar ante [su] incapacidad permanente o muerte”.

1. Respuesta de la Superintendencia Financiera de Colombia³⁴. La superintendencia aclaró que “no lleva un registro centralizado de todas y cada una de las pólizas expedidas por el sector asegurador a los diferentes tomadores o asegurados”. No obstante, señaló que en el caso de las pólizas de seguro que amparan los créditos otorgados por Bancolombia S.A., en el pliego de condiciones de la licitación que esa entidad financiera adelantó en 2019 para seleccionar a la aseguradora con la que contrataría, se advierte que la vigencia de “las pólizas contratadas y del contrato celebrado [...] será de un (1) año [el] cual inicia el primero (1) de noviembre del 2019 a las 00:00 horas hasta el 31 de octubre del 2020 a las 23:59”.

1. De otro lado, señaló que, de conformidad con el artículo 101 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero³⁵, “únicamente es obligatoria la contratación de seguros contra incendio y terremoto, respecto de los créditos otorgados para la adquisición de vivienda”. Según indicó, la práctica de contratar seguros de vida con el objeto de amparar la muerte o la incapacidad de los deudores obedece a políticas internas de las entidades financieras. Además, señaló que “en lo que respecta a la mora en el pago de la prima en virtud de los seguros de vida, opera la terminación automática del seguro, conforme lo establece el artículo 1152 del Código de Comercio³⁶”.

1. Respuesta de Seguros de Vida Suramericana S.A.³⁷ La aseguradora precisó, en primer lugar, que la persona jurídica Suramericana S.A.S. “no tiene ninguna injerencia en el caso, y por eso, es importante dejar constancia que [la respuesta] se emite desde Seguros de Vida Suramericana S.A. porque como bien lo indicó el Ad Quem es esa la persona jurídica que tiene legitimación en la causa”. En segundo lugar, advirtió que Seguros de Vida Suramericana S.A. no tiene a su cargo la póliza de incendio y terremoto, pues la compañía que respondía por esas coberturas cuando la accionante adquirió el crédito hipotecario era Seguros Generales Suramericana S.A. En tercer lugar, aclaró que desde 2017 la compañía aseguradora encargada de la póliza de incendio y terremoto es AXA Colpatria Seguros S.A., y “Seguros de Vida Suramericana S.A. desconoce cuáles son las condiciones de ese producto en específico”.

1. No obstante, la entidad explicó que las pólizas de vida grupo deudores y de incendio y terremoto corresponden a “dos relaciones jurídicas distintas, con distintos condicionados, diferentes coberturas y distintas aseguradoras”. Así las cosas, advirtió, no es cierto que estas pólizas sean un mismo producto. Por lo tanto, es viable finalizar el cobro de una de ellas y seguir cobrando la otra. De otro lado, aclaró que la vigencia de los contratos que las entidades financieras adjudican a las compañías aseguradoras³⁸ es diferente a la vigencia de la cobertura de los siniestros asegurados. Según indicó, sostener que la cobertura se mantiene con independencia de que no se paguen las primas contraviene “las condiciones particulares del contrato de seguro y el artículo 1152 del Código de Comercio”. Así mismo,

señaló que Bancolombia “debe licitar los programas de seguros grupo deudores cada dos años”. En consecuencia, no es cierto que, en el asunto bajo examen, “la póliza vigente a la fecha de la cancelación por mora, o la vigente para el momento en el cual la [Junta Regional de Calificación de Invalidez] ubicó la fecha de estructuración [de la pérdida de capacidad laboral de la accionante], fuera la misma firmada desde 2009”.

1. La aseguradora agregó que “si alguno de los asegurados no paga la prima a tiempo, las coberturas respecto de ese asegurado concreto se terminarían dentro del mes siguiente a la fecha límite de pago y, por tanto, finaliza la cobertura en caso de siniestro [...] sin que esa situación afecte de ninguna forma la vigencia del contrato de seguro, para los periodos contratados”. En el caso bajo examen, advirtió, al 31 de octubre de 2019, ya existían 12 cuotas vencidas. Por lo tanto, en su criterio, “es natural que el contrato de seguro haya terminado, porque así lo dispone el [artículo 1152 del] Código de Comercio y también se [dejó] claro en las condiciones del contrato de seguro”. Luego de esa fecha, indicó, “es normal que no existan cobros”, para lo cual no es necesario avisar al asegurado ni pedir su autorización.

1. Finalmente, precisó que (i) la accionante contó con el seguro de vida grupo deudores desde el 19 de noviembre de 2009 hasta el 31 de octubre de 2019, “fecha en la cual terminó automáticamente el seguro de vida por el no pago de las primas”; (ii) la entidad encargada de recaudar la prima del seguro era Bancolombia S.A., de forma mensual y concomitante con la cuota del crédito hipotecario; (iii) para la fecha en que operó la terminación automática del contrato de seguro, la vigencia del contrato entre Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. “estaría situada entre el 01 de noviembre del 2018, hasta el 31 de octubre de 2019 según el proceso licitatorio y la adjudicación realizada para ese año”; (iv) la cobertura del seguro inicia en el momento en que el banco “efectúa el desembolso del crédito y/o recibe en hipoteca el inmueble y [permanece] vigente hasta que se finiquiten la(s) obligación(es) financiera(s)”, no obstante, “puede verse afectada [...] respecto de asegurados que se encuentren en mora en el pago de las primas, caso en el cual opera la terminación automática”; (v) esta situación no afecta “la vigencia del contrato entre Seguros

de Vida Suramericana S.A. y Bancolombia [ni] la cobertura de los demás asegurados que se encuentran en el grupo vida deudores”; (vi) existe un periodo de gracia de 12 meses en el pago de las primas y, una vez fenecido, “opera de forma automática la terminación por mora del contrato de seguro”.

1. Respuesta de Bancolombia S.A.³⁹ En primer lugar, la entidad financiera informó que: (i) a 17 de junio de 2021, el crédito hipotecario adquirido por la accionante presentaba 941 días de mora; (ii) en julio de 2020, se intentó llegar a un acuerdo de pago, “pero la cliente no logró reunir [la] cifra [requerida por el banco] y no se pudo concretar la negociación”; (iii) el 18 de diciembre de 2019, se inició un proceso ejecutivo en contra de la accionante, en el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca; (iv) el pago de la cuota del crédito hipotecario debía realizarse mediante cualquiera de los canales dispuestos por el banco y no se contaba con la opción de débito automático; (v) las primas de los seguros de vida grupo deudores y de incendio y terremoto se cobraron de manera adicional a la cuota del crédito hipotecario; (vi) el seguro de vida estuvo vigente, de manera ininterrumpida, del 19 de noviembre de 2009 al 31 de octubre de 2019, “fecha en la cual se retiró [...] por el no pago de las primas”.

1. En segundo lugar, explicó que la prima del seguro de vida grupo deudores era cobrada por Bancolombia, se recaudaba mensualmente y las sumas recaudadas se transferían a la aseguradora. De igual manera, señaló que de conformidad con el numeral 2 del artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero⁴⁰ y el artículo 2.36.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010⁴¹, las instituciones financieras están autorizadas “para tomar seguros por cuenta de sus clientes como garantía adicional a las operaciones de crédito, en este caso, crédito hipotecario”.

1. En tercer lugar, indicó que la cobertura del seguro inicia desde que el banco desembolsa el crédito y/o recibe el inmueble en hipoteca, y permanece “vigente hasta que se finiquiten la(s) obligación(es) financiera(s) con Bancolombia S.A.”. Además, señaló que el contrato de

seguro termina, entre otras causales, por mora en el pago de la prima, al finalizar la obligación financiera, al finalizar la vigencia en que se cumpla la edad máxima de permanencia, al fallecimiento del asegurado, en el momento en que al asegurado se le indemnice el 100 % de la suma asegurada por el amparo de incapacidad total o permanente, cuando Bancolombia S.A. solicite por escrito la exclusión del asegurado y cuando se revoque o termine la vigencia del seguro, si la aseguradora decide no renovarlo. De otro lado, señaló que Bancolombia S.A. “debe licitar los programas de seguros grupo deudores cada dos años” y “anualmente realiza el proceso de renovación de la póliza con la aseguradora que esté operando el programa”.

1. Finalmente, explicó que si bien el no pago de las primas dentro del mes siguiente a la fecha límite de pago genera la cancelación de la cobertura del seguro, la póliza del seguro de vida grupo deudores tiene un periodo de gracia de 12 meses. En el caso bajo examen, indicó, la accionante realizó el último pago el 11 de marzo de 2019, correspondiente a la cuota de noviembre de 2018. Por lo tanto, finalizado el periodo de gracia, “en el mes de octubre del 2019 se canceló el seguro de vida”.

(iii) Respuestas referidas a los procesos adelantados con ocasión del crédito hipotecario y, en particular, con la efectividad de las pólizas

1. Respuesta del Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca (antes Juzgado Quinto Civil Municipal de Floridablanca)⁴². El juzgado certificó que en ese despacho “curso el proceso ejecutivo hipotecario radicado bajo el N° 68276418900420190067900, en el cual la parte demandante corresponde a Bancolombia SA y como demandada Alba Rocío Pico”. Al respecto, precisó que (i) “en los hechos de la demanda se advirtió que la demandada incurrió en mora en el pago de la cuota 108 exigible el 19 de noviembre de 2018 y las demás que se causaron en sucesivo”; (ii) el 31 de enero de 2020, “se libró mandamiento de pago en contra de la demandada, quien se notificó personalmente el día 21 de febrero de 2020”; (iii) el 5 de marzo de 2020, “la demandada presentó la excepción de falta de capacidad de pago” y (iv) para la fecha de la respuesta, el juzgado estaba “a la espera de que se registre el embargo de los bienes gravados con

hipoteca a efectos de continuar con la etapa procesal correspondiente, esto es dictar la sentencia”.

1. Respuesta de la Superintendencia Financiera de Colombia⁴³. La superintendencia informó que la accionante ha promovido “dos Acciones de Protección al Consumidor Financiero y una queja, contra las entidades vigiladas” accionadas. La primera demanda se radicó el 19 de febrero de 2021, pero fue rechazada porque la demandante no la corrigió dentro del término otorgado para ello. La segunda demanda se presentó el 5 de abril de 2021. En ella, la demandante solicitó ordenar (i) que la aseguradora “haga efectiva la póliza [del seguro de vida] y pague el saldo insoluto de las obligaciones crediticias adquiridas” y (ii) que el banco se abstenga “de continuar cualquier tipo de cobro en contra de la señora Alba Rocío Pico por el crédito del cual es deudor[a], el cual deberá cubrir la aseguradora”. La demanda fue admitida el 20 de abril de 2021 y, según la respuesta de la superintendencia, se encontraba en término de traslado a la aseguradora.

1. De otro lado, el 2 de diciembre de 2020, la accionante radicó una queja en contra de las entidades accionadas, “debido a la no afectación de las pólizas de vida, incendio y terremoto que amparan el crédito hipotecario a su cargo”. Esta queja fue trasladada por la superintendencia a Seguros de Vida Suramericana S.A., con el fin de que respondiera de manera directa a la quejosa. En su respuesta, la aseguradora señaló que “[f]rente a la póliza de vida, Bancolombia como tomador y beneficiario del seguro que amparaba el crédito hipotecario, solicitó el retiro de este riesgo debido a que, de acuerdo a sus políticas, los seguros son cancelados de manera inmediata cuando el deudor presenta mora en el pago de la deuda por más de 365 días”. Al respecto, la superintendencia informó “que la consumidora financiera no presentó replica, razón por la cual se procedió a dar por terminada la actuación administrativa”.

1. Información allegada por la accionante con posterioridad al traslado de las pruebas requeridas⁴⁴. La accionante informó que el 22 de junio de 2021 fue notificada de la

contestación que Seguros de Vida Suramericana S.A. le dio a la demanda de protección al consumidor financiero que interpuso ante la Superintendencia Financiera de Colombia. En dicho documento, la aseguradora se opuso a las pretensiones de la demandante, “por carecer de fundamentos fácticos y de derecho”, y propuso como excepciones de fondo (i) la prescripción de la acción de protección al consumidor financiero y (ii) la terminación del contrato de seguro por mora en el pago de la prima. Sobre este último punto, indicó que la asegurada, al dejar de realizar los pagos de su crédito hipotecario, “generó que la prima [del seguro de vida grupo deudores] no se pagara, trayendo como consecuencia la terminación automática del contrato de seguro”, antes de la fecha de estructuración de su estado de invalidez.

1. Información allegada en sede de revisión sobre la acción de protección al consumidor financiero promovida por la accionante. Mediante comunicación de 30 de noviembre de 2021, la Superintendencia Financiera de Colombia informó que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esa entidad profirió sentencia en el proceso de protección al consumidor financiero promovido por la accionante en contra de Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana de S.A. En dicha sentencia, la delegatura resolvió, entre otras cosas, (i) “DECLARAR contractualmente responsable a SEGUROS DE VIDA SURA respecto de la póliza de vida grupo deudor involucrada en la presente acción por la afectación del amparo de invalidez” y (ii) “CONDENAR a SEGUROS DE VIDA SURA S.A. a pagar con destino a [sic] crédito hipotecario terminado en el número 6932 la suma de 11’707.428 [...] más los intereses moratorios a los que hace referencia el artículo 1080 del Código de Comercio [...]”⁴⁵.

1. Para fundamentar su decisión, la delegatura indicó, entre otras razones, que “el contrato [de seguro] no terminó en la fecha alegada por la parte demandada [...] que es el 30 de abril de 2019⁴⁶, por cuanto había un amparo de 12 meses más [...] y en este sentido, la fecha que debe tenerse en cuenta para la terminación automática del contrato [...] sería el 30 de abril del año 2020. Siendo así las cosas [...] de acuerdo a los términos del amparo que se pretende afectar, donde se relaciona que la invalidez se entiende ocurrida en el momento de la estructuración [de la pérdida de capacidad laboral], para cuando ocurre el siniestro [5 de febrero de 2020], la póliza estaba vigente y, en consecuencia, con cobertura. Razón por la

cual la excepción de terminación del contrato de seguro por mora en el pago de la prima no está llamada a prosperar [...]”.

1. De otro lado, la delegatura declaró probada de oficio la excepción de ausencia de acreditación de los elementos de la responsabilidad civil a favor de Bancolombia S.A., al constatar que esa entidad financiera no faltó a sus deberes de debida diligencia e información. En ese sentido, advirtió que si bien “el banco informó que la cobertura de la póliza se extendería hasta noviembre de 2020 y frente a este asunto [se] acompaña como prueba un pantallazo informativo, [...] no se menciona que esta información se hubiere dado puntualmente frente al crédito materia de controversia”.

1. La compañía aseguradora interpuso apelación en contra de la sentencia proferida por de la delegatura, pero el recurso fue negado por improcedente, debido a que el proceso verbal sumario mediante el cual se tramita la acción de protección al consumidor financiero es de única instancia.

II. CONSIDERACIONES

1. Competencia

1. La Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional es competente para revisar la sentencia de tutela proferida dentro del proceso de la referencia, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86 y 241.9 de la Constitución Política y 33 a 36 del Decreto 2591 de 1991.

1. Delimitación del caso, problema jurídico y metodología de decisión

1. La Sala observa que el asunto bajo examen versa sobre la supuesta vulneración de los derechos fundamentales de petición, debido proceso, igualdad y vida en condiciones dignas de la accionante, derivada de (i) la falta de respuesta por parte de Bancolombia S.A. a la petición que le formuló el día 15 de septiembre de 2020 y (ii) la negativa de Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. a hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores relacionada con el crédito hipotecario número 60.990.016.932, que la accionante adquirió en 2009 con Bancolombia S.A.

1. Así las cosas, la Sala deberá resolver el siguiente problema jurídico: ¿las entidades accionadas vulneraron los derechos fundamentales de petición, debido proceso, igualdad y vida en condiciones dignas, de la accionante (i) en relación con la petición que esta le formuló a Bancolombia S.A. el 15 de septiembre de 2020, y (ii) al no hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores relacionada con el crédito hipotecario que adquirió en 2009 con Bancolombia S.A.?

1. Para resolver el anterior problema jurídico, la Sala determinará si en el asunto bajo examen (i) se configura alguno de los presupuestos que dan lugar a declarar una carencia actual de objeto. En caso de que la respuesta sea afirmativa, (ii) examinará si, pese a ello, es necesario emitir un pronunciamiento sobre la controversia planteada. De superarse dicho examen, (iii) verificará el cumplimiento de los requisitos de procedencia de la acción de tutela y, en caso de que se acredite, (iv) se pronunciará frente al caso concreto.

1. En el asunto bajo examen se configuró una carencia actual de objeto por hecho superado y por hecho sobreviniente

1. La Sala advierte que en el asunto bajo examen se configuró (i) una carencia actual de objeto por hecho superado frente a la presunta vulneración del derecho de petición y (ii) una carencia actual de objeto por hecho sobreviniente frente a la presunta vulneración de los

derechos al debido proceso, la igualdad y la vida digna de la accionante.

1. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, la carencia actual de objeto se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela, las circunstancias que dieron origen a la presunta vulneración de derechos fundamentales desaparecen o son alteradas. En tales casos, la tutela pierde su razón de ser como mecanismo extraordinario de protección judicial, de manera que cualquier orden que pudiera emitir el juez constitucional resultaría inócua⁴⁷.

1. Inicialmente, la jurisprudencia identificó dos categorías en las que se subsumen los supuestos de carencia actual de objeto: el hecho superado y el daño consumado. El primer supuesto ocurre cuando la solicitud de amparo es totalmente satisfecha como resultado de la actuación voluntaria de la parte accionada, antes de que el juez de tutela adopte una decisión. El segundo supuesto ocurre cuando se configura la vulneración de derechos fundamentales que se pretendía evitar mediante la tutela, de manera que resulta imposible que el juez imparta una orden con el fin de retrotraer la situación y, por lo tanto, el daño ocasionado al accionante se torna irreversible⁴⁸.

1. Posteriormente, la jurisprudencia agregó un tercer supuesto de configuración de la carencia actual de objeto: el hecho sobreviniente, que cubre escenarios que no encajan en las dos categorías anteriores. La Corte ha sostenido que esta tercera categoría no es homogénea ni está completamente delimitada y se presenta, entre otros casos, cuando: (i) el accionante asume una carga que no le correspondía, para superar la situación vulneradora de derechos fundamentales; (ii) un tercero, distinto al accionante y al accionado, logra que la pretensión sea satisfecha en lo fundamental; (iii) es imposible proferir alguna orden por razones que no son atribuibles a la parte accionada o el accionante pierde su interés en el objeto de la litis⁴⁹.

1. (i) Existe una carencia actual de objeto por hecho superado frente a la presunta vulneración del derecho de petición. Ello es así por cuanto, el 9 de octubre de 2020, esto es, durante el trámite de la solicitud de tutela en primera instancia, Seguros de Vida Suramericana S.A., que es parte accionada en el proceso de tutela de la referencia, le envió una comunicación a la accionante en la que respondió la petición que esta le formuló a Bancolombia S.A. el 15 de septiembre de 2020.

1. En efecto, en el asunto bajo examen, la accionante pretende que Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. le den “una respuesta real, clara y expedita concediendo la efectividad del seguro que [pagó] cuando [le] aprobaron [su] crédito hipotecario”. Esto, en atención a que, el 15 de septiembre de 2020, presentó una petición ante Bancolombia S.A. en la que solicitó hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores, pero no recibió una respuesta a su juicio oportuna y satisfactoria. Dicha petición fue respondida por Bancolombia S.A., el 5 de octubre de 2020, en el sentido de que (i) a esa fecha, no había sido posible resolver la solicitud, porque se encontraba “realizando las validaciones respectivas y recopilando los documentos necesarios para contestar de fondo” y (ii) daría respuesta, a más tardar, el 4 de noviembre de 2020.

1. Con todo, en comunicación del 9 de octubre de 2020⁵⁰, esto es, tres días después de que se interpuso la demanda de tutela, Seguros de Vida Suramericana S.A. negó la solicitud de la accionante, con fundamento en que (i) “el seguro de la obligación número 60990016932 del crédito hipotecario, no se encontraba vigente a la fecha de la estructuración de su invalidez (05 de febrero de 2020), como lo determinó la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander, en dictamen de fecha 12 de agosto de 2020”; (ii) “la fecha que estructuró la entidad calificadora, es la fecha [en] que se configuró la invalidez y se configuró la ocurrencia del siniestro, según las condiciones generales de la póliza”, y (iii) “el seguro de la obligación estuvo vigente hasta el día 30 de abril de 2019, el motivo de cancelación fue por mora”.

1. La Sala observa que la respuesta de Seguros de Vida Suramericana S.A. resolvió de fondo la

solicitud de la accionante en el sentido de que se hiciera efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores, pues es comprensible, atiende de manera concreta a lo solicitado, abarca el objeto de la petición y da cuenta de las razones por las cuales no es procedente acceder a la solicitud. Cabe anotar que, como lo ha señalado esta Corte, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual las pretensiones del solicitante deban resolverse de manera favorable⁵¹. Esto quiere decir que si bien, mediante la petición, la accionante pretendía que se hiciera efectiva la póliza y se cubriera la deuda del crédito hipotecario, nada obligaba a las entidades accionadas a darle una respuesta positiva.

1. Así las cosas, la Sala constata que, en el asunto bajo examen, se configuró una carencia actual de objeto por hecho superado frente a la pretensión de que Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. den respuesta a la solicitud de efectividad de la póliza del seguro de vida grupo deudores, que la accionante le formuló a Bancolombia S.A. el 15 de septiembre de 2020. Ello es así, en la medida en que, durante el trámite de la acción de tutela, dicha pretensión fue satisfecha por completo por una de las entidades accionadas, en este caso, Seguros de Vida Suramericana S.A., sin que mediara orden alguna que la obligara a dar respuesta a la solicitud de la accionante.

1. (ii) Existe una carencia actual de objeto por hecho sobreviniente frente a la presunta vulneración de los derechos al debido proceso, la igualdad y la vida digna. Esto por cuanto, en sentencia de 3 de noviembre de 2021, mientras el asunto de la referencia se encontraba en sede de revisión, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, que es un tercero distinto a la accionante y a las entidades accionadas, condenó a Seguros de Vida Suramericana S.A. a pagar \$11.707.428 con destino al crédito hipotecario que la accionante adquirió con dicha entidad financiera, tras constatar que su estado de invalidez se estructuró durante la vigencia de la póliza del seguro de vida grupo deudores que ampara esa obligación.

1. En efecto, en el asunto bajo examen, la accionante también pretende que (i) se exhorte a

Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. “a hacer efectiva la póliza de seguro, en razón de [su] incapacidad permanente” y (ii) se ordene que la aseguradora “pague [el] saldo insoluto de las obligaciones adquiridas”. Esto porque, en su criterio, su estado de invalidez se estructuró en vigencia de la póliza del seguro de vida grupo deudores que ampara el crédito hipotecario que adquirió con Bancolombia S.A. y, en consecuencia, se configuró uno de los riesgos que dan lugar a hacer efectiva la cobertura de la póliza, esto es, el estado de incapacidad total y permanente.

1. Sobre el particular, la sentencia emitida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia señaló que, “el contrato [de seguro] no terminó en la fecha alegada por la parte demandada [...] que es el 30 de abril de 2019, por cuanto había un amparo de 12 meses más [...] y en este sentido, la fecha que debe tenerse en cuenta para la terminación automática del contrato [...] sería el 30 de abril del año 2020. Siendo así las cosas [...] de acuerdo a los términos del amparo que se pretende afectar, donde se relaciona que la invalidez se entiende ocurrida en el momento de la estructuración [de la pérdida de capacidad laboral] para cuando ocurre el siniestro [5 de febrero de 2020], la póliza estaba vigente y, en consecuencia con cobertura”. Por esa razón, declaró contractualmente responsable a Seguros de Vida Suramericana S.A. y la condenó a pagar la suma mencionada, para cubrir el saldo insoluto del crédito hipotecario.

1. Según pudo constatar la Sala, esta decisión de la autoridad jurisdiccional fue acatada por la aseguradora. En efecto, mediante comunicación enviada a la Superintendencia Financiera el 19 de noviembre de 2021, Seguros de Vida Suramericana S.A. allegó el soporte del pago realizado a favor de Bancolombia S.A. por concepto del saldo insoluto del crédito hipotecario adquirido por la accionante, con lo que acreditó el cumplimiento de la condena impuesta por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales⁵².

1. Así las cosas, la Sala constata que, en el asunto bajo examen, se configuró una carencia actual de objeto por situación sobreviniente frente a las pretensiones de exhortar a las

entidades accionadas a hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores y ordenar a la aseguradora el pago del saldo insoluto del crédito hipotecario. Ello es así, en la medida en que, durante el trámite de la acción de tutela, dichas pretensiones fueron satisfechas en lo fundamental por un tercero distinto a la accionante y a las entidades accionadas, en este caso, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia. En consecuencia, advierte que las circunstancias que dieron origen a la presunta vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso, la igualdad y la vida digna desaparecieron como consecuencia de la sentencia adoptada por esa autoridad jurisdiccional y, por lo tanto, resultaría inocua cualquier decisión que esta Sala llegara a tomar frente a las pretensiones de la accionante.

1. Es necesario emitir un pronunciamiento, con el fin de llamar la atención sobre la situación que originó la tutela y evitar su repetición

1. Como se indicó previamente, la configuración de una carencia actual de objeto implica que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial. No obstante, en estos casos, con fundamento en el artículo 24 del Decreto Ley 2591 de 1991, es posible que el juez de tutela emita un pronunciamiento, e incluso adopte medidas adicionales, por razones que trascienden el caso concreto, entre ellas, avanzar en la comprensión de un derecho fundamental o prevenir futuras vulneraciones de derechos.

1. De acuerdo con la sentencia SU-522 de 2019, en la que la Corte unificó su jurisprudencia sobre esta materia, la carencia actual de objeto por daño consumado obliga al juez de tutela a realizar un análisis de fondo sobre el asunto sometido a su consideración. En los demás casos, es necesario analizar la utilidad de un pronunciamiento adicional, de acuerdo con sus circunstancias específicas. Con fundamento en lo anterior, la Corte adoptó las siguientes subreglas sobre los deberes del juez de tutela ante escenarios de carencia actual de objeto:

(i) En los casos de daño consumado: es perentorio un pronunciamiento de fondo del juez de tutela (incluida la Corte Constitucional) cuando el daño ocurre durante el trámite de la tutela; precisando si se presentó o no la vulneración que dio origen a la acción de amparo. Además, el juez de tutela podrá, dadas las particularidades del expediente, considerar medidas adicionales tales como: a) hacer una advertencia a la autoridad o particular responsable para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela; b) informar al actor/a o a sus familiares sobre las acciones jurídicas de toda índole a las que puede acudir para la reparación del daño; c) compulsar copias del expediente a las autoridades competentes; o d) proteger la dimensión objetiva de los derechos fundamentales trasgredidos y tomar medidas para que los hechos vulneradores no se repitan.

(ii) En los casos de hecho superado o situación sobreviniente: no es perentorio que el juez de tutela haga un pronunciamiento de fondo. Sin embargo, y especialmente tratándose de la Corte Constitucional actuando en sede de revisión, podrá emitir un pronunciamiento de fondo cuando lo considere necesario para, entre otros: a) llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela y tomar medidas para que los hechos vulneradores no se repitan; b) advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes; c) corregir las decisiones judiciales de instancia; o d) avanzar en la comprensión de un derecho fundamental.

1. La Sala advierte que si bien en el asunto bajo examen se configuró una carencia actual de objeto por hecho o situación sobreviniente frente a la presunta vulneración de los derechos fundamentales de la accionante al debido proceso, la igualdad y la vida digna, es necesario emitir un pronunciamiento, con el fin de llamar la atención sobre la situación que originó la tutela y evitar su repetición.

1. Ello es así, por cuanto, contrario a lo sostenido por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera en la sentencia proferida dentro de la acción de protección al consumidor financiero promovida por la accionante, (i) las entidades accionadas habrían desconocido los principios de debida diligencia e información que

orientan sus relaciones con los consumidores financieros y, de esta manera, (ii) habrían puesto en riesgo los derechos fundamentales a la vivienda, la vida digna y el mínimo vital de un sujeto de especial protección constitucional.

1. En estos términos, verificada la necesidad de que la Sala emita un pronunciamiento sobre el asunto bajo examen, a continuación, analizará la procedibilidad de la acción de tutela.

1. Estudio de procedibilidad de la acción de tutela

1. Cabe aclarar que si bien, en la demanda de tutela, la accionante refirió como entidades accionadas a Bancolombia S.A.S. y Suramericana S.A.S., la denominación correcta de dichas entidades es Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., tal como quedó establecido en primera y segunda instancia. De hecho, fueron las entidades así denominadas, como consta en sus certificados de existencia y representación legal, las que contestaron la demanda de tutela y se opusieron a las pretensiones de la accionante, en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción⁵⁵.

1. Inmediatez. La Sala observa que la acción de tutela se ejerció en un término oportuno y razonable, a partir del momento en que se habría configurado la vulneración de derechos fundamentales. En efecto, la demanda se presentó el 6 de octubre de 2020, esto es, un día después de que Bancolombia S.A. respondió a la solicitud de hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores formulada por la accionante. Aunque en dicha respuesta Bancolombia S.A. no negó ni accedió a lo solicitado, sino que se limitó a explicar las razones por las cuales no podía dar una respuesta de fondo y a señalar la fecha en que la daría, la accionante consideró que la respuesta había sido tardía e insatisfactoria. Por esa razón, en su demanda de tutela, solicitó que las entidades accionadas le dieran “una respuesta real, clara

y expedita concediendo la efectividad del seguro que pag[ó] cuando [le] aprobaron [su] crédito hipotecario”.

1. Subsidiariedad. La Sala constata que en el asunto bajo examen se satisface el requisito de subsidiariedad, pues si bien la accionante contaba con medios ordinarios de defensa judiciales para formular sus pretensiones y obtener la protección de sus derechos, (i) el asunto bajo examen trasciende la órbita económica e impacta los derechos fundamentales de un sujeto de especial protección constitucional y (ii) al momento en que interpuso la tutela, la accionante se encontraba ante la configuración de un perjuicio irremediable. Las conclusiones acerca de la satisfacción del requisito de subsidiariedad en el caso concreto se fundamentan en las siguientes razones.

1. (i) Procedencia de la acción de tutela en controversias relacionadas con seguros. Esta Corte ha señalado que, en principio, la acción de tutela no es procedente para hacer efectiva la cobertura de los seguros de vida grupo deudores, pues (i) se trata de un asunto de naturaleza económica y (ii) es una controversia contractual que cuenta con otros medios judiciales de solución. Específicamente, ha indicado que este tipo de asuntos deben ser resueltos por la jurisdicción ordinaria civil⁵⁶, mediante los procesos verbal y verbal sumario⁵⁷ (de acuerdo con la cuantía), o mediante el proceso ejecutivo⁵⁸ en los casos descritos en el artículo 1053 del Código de Comercio⁵⁹. Además, como ocurrió en este caso, es posible resolverlos mediante la acción de protección al consumidor financiero, que la Superintendencia Financiera de Colombia tramita mediante el proceso verbal sumario, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales que le atribuye el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011⁶⁰.

1. No obstante, la Corte también ha sostenido que, de manera excepcional, la acción de tutela es procedente si, de acuerdo con las circunstancias del caso concreto, (i) los medios ordinarios de defensa no son eficaces ni idóneos para proteger los derechos del accionante o (ii) se está ante a la ocurrencia de un perjuicio irremediable⁶¹.

1. Sobre el particular, por ejemplo, la sentencia T-490 de 2009, indicó que “si bien en principio las diferencias que [surjan con las compañías aseguradoras] deben tramitarse ante los jueces ordinarios dado su carácter contractual, cuando están de por medio derechos fundamentales como la vida, la salud y el mínimo vital, por su propia actividad y por el objeto de protección que ofrece en caso de siniestro, resulta viable el amparo constitucional”. De igual manera, la sentencia T-557 de 2013 señaló que cuando “la negativa a reconocer un siniestro o cualquier otra diferencia que surja como consecuencia de la ejecución de las obligaciones que emanan del [contrato de seguro], trasciendan la órbita eminentemente económica y tengan un efecto directo y específico en la vida digna, el mínimo vital o en otro derecho fundamental de las personas, la acción de tutela se convierte en el mecanismo idóneo y adecuado de defensa para resolver las discrepancias sometidas a conocimiento del operador judicial”. En similar sentido, la sentencia T-058 de 2016 indicó que la Corte ha asumido el estudio de fondo de este tipo de controversias “cuando se evidencia que más allá de la disputa económica que le sirve de origen y que puede impactar en los derechos al mínimo vital y a la vida digna, existe un problema de naturaleza constitucional [...] vinculado con la protección de los derechos fundamentales al debido proceso o a la salud”⁶².

1. La sentencia T-662 de 2013 sintetizó algunos aspectos que el juez de tutela debe valorar al momento de verificar la procedencia de la acción de tutela en este tipo de asuntos. En ese sentido, señaló que (i) “existe mayor probabilidad de vulnerar los derechos fundamentales cuando el interés del accionante no sea exclusivamente patrimonial”, como ocurre en el caso de los créditos hipotecarios obtenidos con el fin de adquirir una vivienda que, en muchos casos, no solo beneficia al deudor, sino también a su familia; (ii) “si la persona que solicita el amparo se encuentra en una condición de discapacidad superior al 50%, [...] existe un mayor riesgo de vulnerar sus derechos fundamentales”. No obstante, esto último no siempre es suficiente para justificar la intervención del juez de tutela; por lo tanto, (iii) se debe verificar que quien solicita el amparo “carezca de los recursos económicos suficientes para sufragar sus gastos”. Finalmente, (iv) “el juez debe verificar otros aspectos como las obligaciones familiares, o del grupo familiar del afectado o la presencia de circunstancias adicionales de vulnerabilidad en el peticionario”, pues “[s]olo las circunstancias del caso concreto

determinarán los aspectos relevantes a ser tenidos en cuenta por el juez, siempre con el propósito de evaluar si las cargas procesales son o no excesivas para el peticionario”.

1. (ii) El asunto bajo examen trasciende la órbita económica e impacta los derechos fundamentales de un sujeto de especial protección constitucional. La Sala constata que si bien la demanda de tutela de la referencia contiene una pretensión económica encaminada a hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores que amparaba el crédito hipotecario que la accionante adquirió con Bancolombia S.A., el asunto trasciende la órbita estrictamente económica, pues involucra los derechos a la vivienda, la vida digna, y el mínimo vital de un sujeto de especial protección constitucional que registra una considerable pérdida de su capacidad laboral y carece de suficientes recursos económicos.

1. De un lado, está acreditado que la accionante se encuentra en un estado de invalidez derivado de diversas patologías, entre ellas, artritis reumatoidea, osteoporosis, gastritis crónica y trastorno depresivo recurrente, que le generaron una pérdida de capacidad laboral del 55,69 %. Debido a tales padecimientos, en particular a los dolores articulares y a las dificultades de movilidad que le produce la artritis reumatoidea, se vio obligada a renunciar a su trabajo como contadora, en junio de 2015. Desde entonces, dejó de percibir un ingreso económico fijo mensual y tuvo que hacerse cargo de su seguridad social, sus obligaciones financieras y el sostenimiento de su hogar con la ayuda de familiares y mediante préstamos informales.

1. El desarrollo y la complejidad de estas enfermedades han sido progresivos, como lo demuestran los tres dictámenes de pérdida de la capacidad laboral que se le han practicado (supra, acápite de I. Antecedentes). En el tercer dictamen, con base en el cual se le reconoció la pensión de invalidez, se advirtió un “avance en las secuelas de la artritis reumatoide ‘... que ha generado secuelas estéticas y funcionales con actual actividad severa [...]. Esta evolución desfavorable de su enfermedad osteoarticular incrementó el valor de la deficiencia pasando de clase 1 en 2019 [cuando se practicó el primer dictamen] a clase 2 con factor

modulador 3 en 2020”63.

1. Sobre las dificultades que el estado de salud de la accionante genera en el normal ejercicio de actividades cotidianas y laborales, la Junta Regional de Calificación de Invalidez indicó lo siguiente:

1. Actualmente, la accionante percibe una pensión de invalidez equivalente a \$908.526, que fue reconocida por Colpensiones en marzo de 2021. No obstante, manifiesta que dicha pensión es insuficiente para cubrir sus gastos mensuales, que, según afirma, ascienden a \$1.712.00065. Cabe anotar que si bien, en su respuesta al auto de pruebas, Seguros de Vida Suramericana S.A. advirtió que la accionante aparece registrada como comerciante en el Rues, no se acreditó que las actividades a las que se refiere dicho registro efectivamente se estén llevando a cabo y le estén generando ingresos económicos. Por el contrario, la accionante aseguró no poseer bienes que le permitan generar una renta y agregó que “[l]a situación económica de [su] familia ha sido de incapacidad de pagos constantes, por cuanto era [ella] quien sostenía [su] familia, pues [su] esposo no tiene ninguna profesión ni ha logrado conseguir trabajo desde hace varios años”66.

1. De otro lado, la Sala observa que el asunto debatido en la acción de tutela involucra el derecho a la vivienda de un sujeto de especial protección constitucional e impacta su derecho fundamental a la vida en condiciones dignas. Ello es así, en la medida en que la negativa de las entidades accionadas a hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores puso a la accionante en riesgo de perder su vivienda, pues no contaba con recursos económicos suficientes para pagar el saldo de la deuda, que se encontraba en mora desde marzo de 2019, debido a su acreditada incapacidad para trabajar. En consecuencia, el inmueble en el que actualmente reside con su familia pudo haber sido rematado en el marco del proceso ejecutivo hipotecario que Bancolombia S.A. promovió en su contra para obtener el pago del saldo insoluto de la deuda.

1. Esta situación tiene una incidencia negativa sobre las condiciones de vida digna de la accionante y, concretamente, sobre su derecho al mínimo vital. En efecto, de un lado, la negativa de las entidades accionadas a hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores implicaba que la accionante debiera (i) buscar alternativas económicas para pagar el saldo de la deuda y, de esa manera, no perder su vivienda, pese a haber perdido más del 50 % de su capacidad laboral, y (ii) afrontar un proceso ejecutivo, con el desgaste físico y emocional que un trámite de esa naturaleza implica, en particular para una persona en estado de invalidez que tiene afectada su movilidad y ha sido diagnosticada con un trastorno depresivo recurrente. De otro lado, en caso de perder su vivienda como consecuencia de dicho proceso ejecutivo, la accionante se vería obligada a buscar alternativas para procurarse una vivienda digna para ella y su familia, que le podrían significar incurrir en erogaciones económicas que exceden su capacidad financiera y, en consecuencia, comprometerían su mínimo vital.

1. (iii) La accionante se encontraba ante la configuración de un perjuicio irremediable. La jurisprudencia constitucional ha señalado que la acción de tutela procede como mecanismo transitorio de protección para evitar un perjuicio irremediable, cuando la amenaza de vulneración de un derecho fundamental es susceptible de concretarse y puede generar un daño irreversible⁶⁷. En tal caso, el amparo que se concede es temporal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, según el cual “el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado”.

1. Para que el juez de tutela determine que se está ante la configuración de un perjuicio irremediable, deben concurrir los siguientes elementos: (i) el perjuicio debe ser inminente, es decir, que esté por suceder; (ii) las medidas para conjurarlo deben ser urgentes, tanto porque brindan una solución adecuada frente a la proximidad del daño, como porque armonizan con las particularidades del caso; (iii) el perjuicio debe ser grave, esto es, susceptible de generar

un detrimento trascendental en el haber jurídico de una persona, y (iv) la respuesta requerida debe ser impostergable, es decir, estar fundada en criterios de oportunidad y eficiencia, para evitar la consumación de un daño irreparable⁶⁸.

1. Como se indicó previamente, en contra de la accionante se adelanta un proceso ejecutivo promovido por Bancolombia S.A. con el fin de obtener el pago del saldo insoluto de la deuda hipotecaria que contrajo con esa entidad financiera en noviembre de 2009. En el marco de este proceso, el 31 de enero del 2020, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca (i) dictó mandamiento de pago a favor de Bancolombia S.A., (ii) ordenó que la accionante cumpliera con su obligación de pagar las sumas de dinero adeudadas y (iii) decretó el embargo y secuestro del inmueble objeto del gravamen hipotecario, esto es, de la vivienda de la accionante.

1. Mediante escrito radicado el 5 de marzo de 2020, la accionante propuso la excepción de falta de capacidad de pago, debido a su imposibilidad para trabajar derivada de su complejo estado de salud. En certificación de 8 de junio de 2021, allegada al expediente de la referencia, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca indicó que, a esa fecha, se estaba “a la espera de que se registre el embargo de los bienes gravados con hipoteca a efectos de continuar con la etapa procesal correspondiente, esto es dictar la sentencia”⁶⁹. La última actuación registrada en dicho proceso, de fecha 26 de noviembre de 2021, corresponde al pago del registro de las medidas cautelares por parte de la entidad financiera demandante⁷⁰.

1. Con base en lo anterior, la Sala constata que, al interponer la tutela, la accionante se encontraba ante la configuración de un perjuicio irremediable, que consistía en la pérdida de su vivienda como consecuencia del proceso ejecutivo hipotecario que se adelanta en su contra. Esto, en la medida en que, de no prosperar la excepción de falta de capacidad de pago propuesta, el inmueble en el que vive habría sido rematado para pagar el saldo insoluto del crédito hipotecario, que las entidades accionadas se habían negado a cubrir mediante la

póliza del seguro de vida grupo deudores. En otras palabras, la accionante se enfrentaba a una amenaza susceptible de concretarse que le podía generar un daño irreversible, pues, de llevarse a cabo el remate, perdería la propiedad del inmueble en el cual reside con su familia.

1. Así mismo, la Sala constata que, primero, se trataba de un perjuicio inminente, pues (i) se profirió un mandamiento de pago que la accionante no estaba en capacidad de cumplir y (ii) se decretó el embargo y secuestro del inmueble que garantiza el pago de la obligación, esto es, de la vivienda de la accionante. Segundo, la medida para conjurar ese daño, consistente en otorgar una protección transitoria mientras la autoridad judicial competente decidía de fondo el asunto, brindaba una solución adecuada frente a la proximidad del daño y armonizaba con las particularidades del caso, pues la accionante promovió una acción jurisdiccional de protección del consumidor financiero, con el fin de que se hiciera efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores que amparaba el crédito hipotecario. Tercero, el perjuicio era grave, pues implicaba la pérdida definitiva de la propiedad del inmueble en el que habitan la accionante y su familia. Cuarto, la respuesta ofrecida por el amparo transitorio era oportuna y eficiente, pues evitaba que se avanzara con el proceso ejecutivo e impedía que la accionante perdiera su vivienda antes de que se definiera la controversia relacionada con la cobertura de la póliza del seguro de vida.

1. Solución del caso concreto

1. Verificada la procedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio de protección, a continuación, la Sala se referirá brevemente a (i) los contratos de seguro de vida grupo deudores y (ii) los deberes de debida diligencia e información en cabeza de las entidades financieras y aseguradoras, en particular, en asuntos que involucran el derecho a la vivienda. Finalmente, (iv) se pronunciará sobre el caso concreto.

1. Los contratos de seguro de vida grupo deudores. En términos generales, los contratos de seguros tienen por objeto la protección de intereses particulares contra pérdidas provenientes de imprevistos. La jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha definido este tipo de contratos como aquellos en los que “una persona -el asegurador- se obliga a cambio de una prestación pecuniaria cierta que se denomina ‘prima’, dentro de los límites pactados y ante la ocurrencia de un acontecimiento incierto cuyo riesgo ha sido objeto de cobertura, a indemnizar al ‘asegurado’ los daños sufridos o, dado el caso, a satisfacer un capital o una renta”⁷¹.

1. En el caso de los contratos de seguro de grupo o colectivos, la compañía aseguradora se compromete a responder ante un siniestro que ocurra a cualquiera de un número plural de personas vinculadas contractualmente con ella. Dentro de este tipo de contratos, los denominados seguros de vida grupo deudores se caracterizan porque (i) aunque su celebración no es obligatoria para el otorgamiento de un crédito, usualmente es requerida por las instituciones financieras para obtener una garantía adicional de carácter personal; (ii) por lo general, el asegurado (el deudor) se adhiere a las condiciones que propone el acreedor (la aseguradora), que, en todo caso, debe garantizar la debida información en torno a las condiciones acordadas; (iii) el riesgo asegurado es la muerte o la incapacidad permanente del asegurado; (iv) el interés asegurable relevante está en cabeza del asegurado, aunque al acreedor también le asista un interés eventual e indirecto en el seguro, y (v) el valor asegurado es acordado por el tomador del seguro (la entidad financiera) y el acreedor, con la única limitación de que la indemnización a favor del tomador no puede ser mayor al saldo insoluto de la deuda⁷².

1. En suma, se trata de una modalidad de contrato de seguro mediante la cual una entidad financiera adquiere una póliza de grupo, para que, a cambio de una prima, la compañía aseguradora cubra el riesgo de muerte o incapacidad de los deudores y, en caso de que se configure el siniestro, pague a la entidad financiera hasta el valor adeudado del crédito⁷³. Cabe destacar que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, esta forma de aseguramiento “representa una garantía adicional de carácter personal, cuyo

acogimiento depende de la aquiescencia del deudor y de las políticas sobre manejo de riesgo de las entidades financieras, todo, sin perjuicio de que el mismo obligado decida adquirir dicho amparo por iniciativa propia”⁷⁴, ya que, en estos casos, el interés principal es el del asegurado y no el de la entidad crediticia.

1. Finalmente, vale la pena anotar que, en virtud del interés público que reviste la actividad aseguradora, el legislador está habilitado para regular los requisitos y procedimientos a que deben ceñirse los contratantes, “sin que ello signifique que se eliminen de un todo principios inherentes a la contratación privada”⁷⁵. Así, en el artículo 1152 de Código de Comercio, el legislador le concedió un periodo de gracia al deudor asegurado para ponerse al día en el cumplimiento de sus obligaciones antes de que la aseguradora pueda dar por terminado el contrato de seguro de vida. Específicamente, la norma señala que “el no pago de las primas dentro del mes siguiente a la fecha de cada vencimiento, producirá la terminación del contrato sin que el asegurador tenga derecho para exigir las”. De acuerdo con lo anterior, “la entidad aseguradora no puede dar por terminado [el] acuerdo, ni suspender la cobertura de la póliza a la que él se refiere, tan pronto el tomador incurre en mora, sino solo cuando este deja pasar un mes sin ponerse al día”⁷⁶. Lo anterior, sin perjuicio de que en las condiciones particulares del contrato de seguro se acuerde un periodo de gracia mayor.

1. Los deberes de debida diligencia e información en cabeza de las entidades financieras y aseguradoras. El artículo 335 de la Constitución Política señala que las actividades financiera y aseguradora “son de interés público”⁷⁷, lo que implica que su libre ejercicio, garantizado por el artículo 333 ibidem⁷⁸, se puede restringir “cuando estén de por medio valores y principios constitucionales, así como la protección de derechos fundamentales, o consideraciones de interés general”⁷⁹.

1. En virtud de lo anterior, el legislador expidió la Ley 1328 de 2009, que regula la protección de los consumidores financieros en sus relaciones con, entre otras, las entidades financieras y aseguradoras. De acuerdo con dicha ley, los principios que orientan tales relaciones

incluyen (i) el de debida diligencia en el ofrecimiento de productos financieros o en la prestación de servicios a los consumidores, de manera que se propenda por la satisfacción de sus necesidades de acuerdo con la oferta, el compromiso y las obligaciones acordadas, y (ii) el de transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna⁸⁰, que busca garantizar que el consumidor financiero conozca el objeto y las condiciones de contratación con dichas entidades y no sea engañado o inducido a error por estas⁸¹.

1. Al respecto, la jurisprudencia constitucional ha precisado que las entidades financieras y aseguradoras están 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 ella⁸².

1. Tal como lo indicó la sentencia T-277 de 2016, el suministro de información en las condiciones descritas busca equilibrar la situación de indefensión en la que se encuentran los consumidores financieros frente a las entidades financieras y aseguradoras, “para que reconozcan y ejerciten sus derechos como usuarios, permitiéndoles tomar mejores decisiones, facilitándoles la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, [y] propendiendo porque conozcan tanto sus derechos como las obligaciones adquiridas”. De esta manera, se restringe el ejercicio de la posición dominante con base en la cual esas entidades suelen imponer obligaciones a sus clientes y se garantiza el interés público que caracteriza a las actividades que desarrollan.

1. Ahora bien, en el caso específico de los créditos de vivienda, el artículo 21 de la Ley 546 de 1999⁸³ obliga a los establecimientos de crédito a “suministrar información cierta, suficiente, oportuna y de fácil comprensión para el público y para los deudores respecto de

las condiciones de sus créditos”. Esta obligación, como lo señaló la Corte en la sentencia C-955 de 2000, garantiza que, desde el inicio de la relación jurídica contractual y a lo largo de la vigencia del crédito, los usuarios tengan certeza sobre las condiciones económicas de este último, el desarrollo de sus relaciones financieras con la entidad crediticia y el estado actual de sus obligaciones.

1. Con fundamento en lo anterior, y en atención a los principios superiores de confianza legítima y buena fe, la sentencia T-1091 de 2005 advirtió que “en las relaciones contractuales entre particulares, relacionadas con los créditos para vivienda, los deudores hipotecarios tienen derecho a que no se varié intempestivamente por el acreedor financiero el comportamiento que ha asumido en la ejecución del contrato de hipoteca respecto de las cláusulas contractuales que le permiten cierta liberalidad para su aplicación, pues dichas modificaciones deben estar precedidas de la respectiva información al deudor hipotecario, de manera previa y oportuna”.

1. Lo anterior es particularmente relevante si se tiene en cuenta que este tipo de créditos involucra el derecho a la vivienda, que está estrechamente ligado al principio de dignidad humana y que consiste en la posibilidad de contar con un espacio físico “que les permit[a] a las personas, por un lado, protegerse de los rigores del medio ambiente y, por el otro, desarrollar sus actividades personales y familiares en un ambiente de intimidad, con unas mínimas condiciones de dignidad y que permita satisfacer su proyecto de vida”⁸⁴.

1. La relevancia constitucional del derecho a la vivienda y la intensa afectación que puede causarle el ejercicio de la actividad financiera que no consulta el interés público, el bien común y las obligaciones derivadas de la función social de las empresas, ha sido advertida por esta Corte desde sus pronunciamientos iniciales. Por ejemplo, la sentencia C-700 de 1999 recordó que el constituyente le impuso al Estado la obligación expresa de promover “sistemas adecuados de financiación a largo plazo”⁸⁵ para la adquisición de vivienda, a la que la calificó como “una necesidad que el Constituyente reconoció como inherente a la condición de dignidad del individuo”. En línea con lo expuesto en las sentencias C-252 de 1998 y C-383 de 1999, dicho pronunciamiento destacó que:

[...] conforme a la Carta Política no puede la adquisición y la conservación de la vivienda de las familias colombianas ser considerada como un asunto ajeno a las preocupaciones del Estado, sino que [...] las autoridades tienen por ministerio de la Constitución un mandato de carácter específico para atender de manera favorable a la necesidad de adquisición de vivienda, y facilitar su pago a largo plazo en condiciones adecuadas al fin que se persigue, aún con el establecimiento de planes específicos para los sectores menos pudientes de la población, asunto éste último que la propia Carta define como de “interés social”.

1. En esa medida, corresponde a las autoridades estatales, entre ellas los jueces, propender porque las condiciones en las que se pactan y ejecutan los contratos que financian la adquisición de vivienda sean favorables al logro de este objetivo y les faciliten a las personas, en particular a las más vulnerables, la conservación los bienes con los cuales satisfacen esa necesidad inherente a su dignidad. Una de esas condiciones es, precisamente, que las entidades financieras y aseguradoras actúen de manera diligente y transparente y les brinden a los deudores información cierta, suficiente, clara y oportuna, acerca de sus obligaciones.

1. En suma, como lo impone el principio de debida diligencia, estas entidades les deben brindar a los consumidores financieros una “atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones [...] de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas”⁸⁶. Esto implica que, en todo momento, durante el desarrollo de la relación contractual, las entidades financieras y aseguradoras asesoren a sus clientes de forma idónea, suficiente y oportuna, con el fin de que estos puedan tomar las decisiones que mejor se ajusten a sus intereses y necesidades.

1. Solución del caso concreto. De conformidad con las reglas anteriormente señaladas, la Sala constata que Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., incumplieron sus

deberes de debida diligencia e información en la ejecución del contrato de seguro de vida grupo deudores que amparaba el crédito hipotecario que la accionante adquirió con esa entidad bancaria en noviembre 2009 y, de esa manera, amenazaron sus derechos fundamentales a la vivienda, la vida digna y el mínimo vital de un sujeto de especial protección constitucional.

1. Ello es así, por cuanto, aunque dichas entidades conocían que la accionante tenía seriamente comprometida su capacidad laboral por cuenta de la incapacidad permanente que le había sido diagnosticada en vigencia del seguro y de su complejo estado de salud, no le brindaron información cierta, clara, suficiente y oportuna sobre su obligación crediticia ni le ofrecieron alternativas dirigidas a mantener la cobertura del seguro de vida y, de esa manera, conservar su vivienda. Por el contrario, no solo dieron por finalizada la cobertura de la póliza de seguro, sino que, además, el banco inició un proceso ejecutivo con el fin forzar a la accionante a pagar el saldo insoluto de la deuda del crédito hipotecario o, en su defecto, que este fuera cubierto con el dinero obtenido mediante el remate del inmueble en el que la accionante, quien se encuentra en situación de discapacidad, habita con su familia.

1. Con su actuación, las entidades accionadas desconocieron que, según la jurisprudencia constitucional, las reglas de los contratos de seguros deben ser aplicadas “bajo el entendido de que Colombia es un Estado Social de Derecho regido por los principios de respeto a la dignidad humana, la solidaridad y la prevalencia del interés general, donde el ejercicio de la libertad económica y la iniciativa privada debe desarrollarse dentro de los límites del bien común, y el desarrollo de la actividad aseguradora se considera de interés público, lo cual significa que la libertad de su ejercicio está determinada y puede restringirse ‘cuando están de por medio valores y principios constitucionales, así como la protección de derechos fundamentales, o consideraciones de interés general’⁸⁷.

1. (i) Las entidades accionadas no brindaron información cierta, clara ni oportuna, sobre la cobertura individual de la póliza de seguro de vida grupo deudores. En primer lugar, la Sala

observa que del clausulado de (i) la escritura pública de constitución de hipoteca suscrita entre Bancolombia S.A. y la accionante; (ii) las condiciones particulares de los contratos de seguro de vida grupo deudores suscritos entre Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. para la época en que (a) la accionante adquirió el crédito hipotecario y (b) se dio por finalizada la cobertura de dicho seguro, y (iii) las condiciones generales de este último contrato, no se deriva una regla cierta y precisa sobre la vigencia de la cobertura individual de la póliza de seguro de vida grupo deudores en caso de mora del deudor.

1. Primero, de acuerdo con la cláusula séptima de la escritura pública de constitución de la hipoteca a favor de Bancolombia S.A.⁸⁸, los seguros de vida e incendio y terremoto estarían vigentes “por el término de la obligación respectiva”. Además, en caso de mora en el pago de las primas por parte de la deudora, la entidad bancaria quedaba facultada “para [realizar] el pago de las primas correspondientes” y, así mismo, para contratar y pagar por cuenta de la deudora “las primas de los seguros a [su] cargo en caso de que no lo [hiciera] directamente”.

1. Segundo, de acuerdo con el contrato de seguro de vida grupo deudores suscrito entre Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., para la época en que la accionante adquirió el crédito hipotecario⁸⁹, la duración de la cobertura individual del seguro sería “igual a la existencia de la deuda”, con la salvedad de que no habría cobertura “para los créditos en mora que super[aran] la cuota doce (12)”. En tal caso, se preveía que “[e]l costo del seguro de las tres primeras cuotas ser[ían] asumidas por Bancolombia [y] las 9 cuotas restantes ser[ían] pagadas a la aseguradora en la medida en que el cliente pag[ara] las cuotas del crédito”.

1. Tercero, no obstante lo anterior, las condiciones particulares del contrato suscrito por esas mismas entidades para la época en que se le dio por terminada la cobertura del seguro de vida grupo deudores a la accionante⁹⁰ preveían que la cobertura individual iría “hasta que se finiquiten la(s) obligación(es) financiera(s) con Bancolombia” y aclaraban que la vigencia del

seguro se mantendría “hasta la fecha definida por Bancolombia siempre que persista alguna obligación frente a la entidad”, sin hacer mención alguna a los créditos en mora⁹¹. Con todo, las condiciones generales de este mismo contrato advertían que “[e]l no pago de las primas dentro del mes siguiente a la fecha límite de pago producir[ía] la terminación de [las] coberturas”⁹².

1. Así las cosas, no era claro si, a pesar de la mora de la accionante en el pago de las cuotas del crédito hipotecario, (i) Bancolombia S.A. le seguiría cancelando las primas del seguro de vida grupo deudores a Seguros de Vida Suramericana S.A., para mantener la cobertura; (ii) lo haría únicamente durante los tres meses posteriores a la mora y, vencido un periodo de 12 meses de mora, se perdería dicha cobertura (como en efecto ocurrió); (iii) esta cobertura finalizaría al cumplirse tan solo un mes en mora o, por el contrario, (iv) permanecería vigente mientras subsistieran obligaciones relacionadas con el crédito hipotecario. En esa medida, no existía certeza sobre las consecuencias que la mora en el pago del crédito hipotecario generaría en la cobertura individual del seguro que amparaba el riesgo de incapacidad total y permanente.

1. En segundo lugar, la Sala observa que Bancolombia S.A. no le suministró información clara, suficiente ni oportuna, a la accionante sobre la vigencia de la cobertura del seguro de vida grupo deudores, con lo que afectó su comprensión sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con dicha póliza y, por lo tanto, del amparo de dicho seguro en su caso particular.

1. En efecto, primero, mediante un correo electrónico relacionado con un ajuste en el valor asegurado y el costo del seguro, la entidad bancaria le recordó a la accionante “que según las condiciones del crédito, estas pólizas [de vida e incendio y terremoto] tendrán vigencia hasta el momento en que finalicen las obligaciones con Bancolombia”⁹³. Luego, el 30 de agosto de 2020, le remitió un correo electrónico en el que le informó que había contratado dicho seguro con Seguros de Vida Suramericana S.A., “con vigencia desde 01 de Noviembre

de 2019 hasta 01 de Noviembre de 2020”⁹⁴.

1. Ambas comunicaciones permitían constatar, de un lado, que la cobertura de la póliza del seguro de vida grupo deudores se mantendría mientras subsistieran las obligaciones con Bancolombia S.A. y, del otro, que el contrato respectivo con Seguros de Vida Suramericana S.A. estaría vigente por un año más. Con base en esa información, la accionante podía inferir razonablemente que, a pesar de la mora que registraba, el seguro de vida que amparaba el riesgo de incapacidad total y permanente la seguiría cubriendo. A ello se suma la interpretación razonable de la cláusula séptima de la escritura pública de constitución de la hipoteca, según la cual, en caso de mora del deudor en el pago de las primas del seguro, la entidad bancaria puede realizar los pagos correspondientes. Con todo, las entidades accionadas dieron por terminada la cobertura del seguro de vida, sin habérselo informado previamente a la accionante y a pesar de la confianza que las comunicaciones mencionadas le habían generado sobre la vigencia de la póliza.

1. (ii) Las entidades accionadas no ofrecieron alternativas dirigidas a mantener la cobertura del seguro de vida, a pesar de conocer el estado de salud de la accionante. Tal como quedó acreditado, la accionante padece una artritis reumatoidea que, desde hace cerca de 10 años, ha afectado de manera grave y progresiva su capacidad para trabajar. Las dificultades de movilidad y los fuertes dolores generados por esa enfermedad, a la que se suman una gastritis crónica y un trastorno depresivo recurrente, la obligaron a renunciar a su trabajo como contadora en junio de 2015. Debido a ello, comenzó a incurrir en mora en el pago de las cuotas del crédito hipotecario mediante el cual adquirió la vivienda en la que habita con su familia, cuyos pagos incluían la prima correspondiente al seguro de vida grupo deudores que amparaba dicha obligación.

1. En junio de 2017, la accionante le solicitó a Bancolombia S.A. que la compañía aseguradora calificara su pérdida de capacidad laboral, con el fin de hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores. La entidad bancaria negó esta solicitud, al advertir que “Suramericana no realiza calificaciones por discapacidad total y permanente, dado que esta es una actividad propia de la Junta Regional de Invalidez”⁹⁵. Luego de un proceso de tutela

en el que Seguros de Vida Suramericana S.A. fue obligada a pagar los honorarios de la junta y a solicitar la valoración de la accionante con el fin de obtener el dictamen de pérdida de capacidad laboral⁹⁶, el 1 de enero de 2019, la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Santander la calificó con una pérdida de capacidad laboral del 41,18 %, correspondiente a una incapacidad permanente parcial.

1. Si bien esta calificación no acreditó la configuración del riesgo cubierto por la póliza del seguro de vida grupo deudores, pues el porcentaje de pérdida de capacidad laboral no alcanzó el 50 %, sí identificó “dificultades que afectan de manera significativa las actividades de la vida diaria [de la accionante] relacionadas con las áreas ocupacionales de aprendizaje, movilidad, cuidado personal y vida doméstica”⁹⁷, además de un “cambio de rol laboral [...] con autosuficiencia económica debilitada y restricción propia de la edad”⁹⁸.

1. Pese a que (i) este primer dictamen fue solicitado con el fin de hacer efectiva la póliza del seguro de vida grupo deudores, con ocasión de la posible configuración del riesgo de incapacidad total y permanente; (ii) reveló el delicado estado de salud de la accionante y sus dificultades para trabajar y generar ingresos y (iii) debido a esa condición médica, la accionante incurrió en mora en el pago de las cuotas del crédito hipotecario, las entidades accionadas no le ofrecieron alternativas para ponerse al día con los pagos y, así, evitar perder la cobertura de la póliza de seguro de vida que amparaba la incapacidad total y permanente. Por el contrario, la accionante sostiene que “nunca ha existido un trato diferencial por parte de la entidad bancaria y la aseguradora para [con ella], a pesar de ser insistente en comunicarles [su] debilidad manifiesta”⁹⁹.

1. Esto es evidente, si se tiene en cuenta que (i) las entidades accionadas dieron por finalizada la cobertura de la póliza, sin que mediara una comunicación previa a la accionante, y (ii) la entidad bancaria inició un proceso ejecutivo en su contra por la mora en el pago de la obligación crediticia. Con esas actuaciones, Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. desconocieron el principio de debida diligencia que orienta las relaciones

con los consumidores financieros, las cuales deben desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de sus necesidades. La estricta observación de dicho principio era especialmente relevante en este caso particular, pues está acreditado que el consumidor financiero involucrado es un sujeto de especial protección constitucional que se encuentra en una situación de vulnerabilidad como consecuencia de su estado de invalidez.

1. En efecto, la Sala observa que la entidad bancaria (i) no ofreció alternativas acordes al estado de salud de la accionante con el fin de que no perdiera la cobertura de la póliza de seguro de vida grupo deudores y, de esa manera, protegiera su vivienda ante la configuración del riesgo de invalidez. Además, (ii) al no informarle sobre la terminación de la cobertura individual del seguro de vida grupo deudores, impidió que contratara de manera oportuna una póliza de seguro de vida más favorable a sus intereses, como lo prevé la cláusula séptima del contrato de constitución de la hipoteca. Con ello, (iii) puso en peligro los derechos a la vivienda, la vida digna y el mínimo vital de la accionante, a pesar de conocer su situación de vulnerabilidad.

1. En suma, la Sala constata que Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., incumplieron sus deberes de debida diligencia e información, con lo cual pusieron en riesgo los derechos a la vivienda, la vida digna y el mínimo vital de la accionante, a pesar de conocer la situación de vulnerabilidad en la que se encontraba por cuenta de su complejo estado de salud. En consecuencia, con el fin de evitar futuras amenazas o vulneraciones de estos derechos, prevendrá a dichas entidades para que, en lo sucesivo, en estricto acatamiento de lo previsto en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, (i) brinden a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, sobre sus obligaciones contractuales y (ii) les ofrezcan alternativas orientadas a proteger sus derechos y satisfacer sus necesidades, en especial cuando se trata de sujetos de especial protección constitucional.

III. DECISIÓN

Con base en las anteriores consideraciones, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte

Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO. Levantar la suspensión de términos decretada en el expediente T-8.090.361.

SEGUNDO. REVOCAR la sentencia proferida el 30 de noviembre de 2020 por el Juzgado Noveno Civil del Circuito de Bucaramanga que declaró improcedente la acción de tutela. En su lugar, DECLARAR la carencia actual de objeto por hecho superado y por hecho sobreviniente, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO. PREVENIR a Bancolombia S.A. y a Seguros de Vida Suramericana S.A. para que, en lo sucesivo, en estricto acatamiento de lo previsto en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, (i) brinden a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, sobre sus obligaciones contractuales, y (ii) les ofrezcan alternativas orientadas a proteger sus derechos y satisfacer sus necesidades, en especial cuando se trata de sujetos de especial protección constitucional, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

CUARTO. LIBRAR, por la Secretaría General de esta Corte, la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los fines allí previstos.

Comuníquese y cúmplase,

ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO

Magistrado

PAOLA ANDREA MENESES MOSQUERA

Magistrada

GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO

Magistrada

Secretaria General

1 Expediente digital, 01 Escrito de tutela.

2 Este breve recuento de la situación personal de la accionante se basa tanto en la demanda de tutela como en los oficios allegados por ella en sede de revisión. Cfr. Expediente digital, 01 Escrito de tutela; RTA. OPT-A-1888-2021- Alba Rocío Pico; RTA Alba Lucía Pico (después del traslado) y Memorial Deterioro Salud Alba Rocío Pico.

3 Expediente digital, RTA. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (3), pp. 1 y 2. y RTA. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (4), pp. 6 y 7.

4 Expediente digital, RTA. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (2).

5 Expediente digital, RTA. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (2), p. 5. Cfr. RTA. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia (3), p. 4.

6 Expediente digital, RTA. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia (3), p. 4 y RTA. OPT-A-1890-2021 - Suramericana S.A, archivo: T-8090361 Alba Rocío Pico Contestación Corte Constitucional, pp. 15 y 16.

7 Expediente digital, RTA. OPT-A-1892-2021- Junta Regional Calificación Invalidez Santander (segundo correo), archivo: Dictamen 108-19 Alba Rocío Pico.

8 Expediente digital, RTA. OPT-A-1893-2021 - Colpensiones (después del traslado), archivo: Dictamen PCL.

9 Expediente digital, RTA. OPT-A-1892-2021 - Junta Regional Calificación Invalidez Santander (segundo correo), archivo: Dictamen 1249-20 Alba Rocío Pico.

10 Expediente digital, 01 Escrito de tutela, pp. 8 a 10.

11 Ib., p. 6. El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 dispone: “Términos para resolver las

distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. [...] Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

12 La denominación de este juzgado cambió a Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca.

13 Expediente digital, 02 Contestaciones, pp. 53 a 55.

14 Ib., pp. 2 a 5.

15 Ib., pp. 20 a 24.

16 Ib., p. 29.

17 Ib., pp. 31 a 40.

18 Expediente digital, 03 Fallo.

19 Este artículo dispone: “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: || Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. [...] || Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. || Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”. En la Sentencia C-242 de 2020, la Corte Constitucional declaró exequible esta disposición, en el entendido de que la ampliación de términos es extensible a los privados que deben atender solicitudes.

20 Expediente digital, 04 Escrito de impugnación.

21 Expediente digital, 05 Fallo de segunda.

22 Expediente digital, Auto Sala de Selección 26 de marzo de 2021.

24 Tal como se indicó supra, la denominación de este juzgado cambió a Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Floridablanca.

25 Expediente digital, Rta. OPT-A-1888-2021 – Alba Rocío Pico

26 Expediente digital, Memorial deterioro salud Alba Rocío Pico.

27 Expediente digital, Rta. OPT-A-1894-2021 – Sanitas

28 Expediente digital, Rta. OPT-A-2056-2021 – EPS Sanitas.

29 Expediente digital, Rta. OPT-A-1892-2021 – Junta Regional Calificación Invalidez Santander.

30 Expediente digital, Rta. OPT-A-1893-2021 – Colpensiones (después del traslado).

31 Expediente digital, Rta. OPT-A-1890-2021 – Suramericana S.A.

32 Expediente digital, Rta. OPT-A-1888-2021 – Alba Rocío Pico

33 Código de Comercio, artículo 1039: “El seguro puede ser contratado por cuenta de un tercero determinado o determinable. En tal caso, al tomador incumben las obligaciones y al tercero corresponde el derecho a la prestación asegurada. || No obstante, al asegurado corresponden aquellas obligaciones que no puedan ser cumplidas más que por él mismo”.

34 Expediente digital, Rta. OPT-A-1891-2021 Superintendencia Financiera.

35 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, artículo 101: “Reglas especiales || 1. Aseguramiento de los bienes inmuebles de las entidades vigiladas. Los inmuebles de propiedad de las entidades sometidas al control de la Superintendencia Bancaria y aquellos que les sean hipotecados para garantizar créditos que tengan o lleguen a tener a su favor, deberán asegurarse contra los riesgos de incendio o terremoto, en su parte destructible, por

su valor comercial y durante la vigencia del crédito al que accede, en su caso. [...]”.

36 Código de Comercio, artículo 1152: “Salvo lo previsto en el artículo siguiente, el no pago de las primas dentro del mes siguiente a la fecha de cada vencimiento, producirá la terminación del contrato sin que el asegurador tenga derecho para exigir las”.

37 Expediente digital, Rta. OPT-A-1890-2021 – Suramericana S.A.

38 Según la aseguradora, en audiencia celebrada el 25 de junio de 2019, Bancolombia le adjudicó a AXA Colpatria el seguro de incendio y terremoto, “con vigencia del 01 de noviembre del 2019 al 01 de noviembre del 2020”, y a Seguros de Vida Suramericana S.A., el seguro de vida grupo deudores, con la misma vigencia.

39 Expediente digital, Rta. OPT-A-1889-2021 – Bancolombia (3).

40 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, artículo 100: “Régimen de protección a tomadores de seguros y asegurados [...] || 2. Protección de la libertad de contratación. Cuando las instituciones financieras actúen como tomadoras de seguros, cualquiera que sea su clase, por cuenta de sus deudores, deberán adoptar procedimientos de contratación que garantice la libre concurrencia de oferentes. || La Superintendencia Bancaria protegerá la libertad de tomadores y asegurados para decidir la contratación de los seguros y escoger sin limitaciones la aseguradora y, en su caso, el intermediario y aplicará las sanciones correspondientes cuando verifique conductas o prácticas que contraríen lo dispuesto en este Estatuto”.

41 Decreto 2555 de 2010, artículo 2.36.2.1.1: “Obligaciones de las instituciones financieras como tomadoras de seguros. Las instituciones financieras que actúen como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores, cualquiera sea la clase del seguro y la causa, distintos de aquellos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional, deberán garantizar la libre concurrencia de oferentes, proteger y promover la competencia en el mercado de seguros. [...]”.

42 Expediente digital, Rta. OPT-A-1895-2021 Juzgado 5 Civil Municipal de Floridablanca.

43 Expediente digital, Rta. OPT-A-1891-2021 Superintendencia Financiera.

44 Expediente digital, Rta. Alba Lucía Pico (después del traslado).

45 Expediente digital.

46 Cabe aclarar que, en el proceso de protección al consumidor financiero, Seguros de Vida Suramericana S.A. alegó una fecha de terminación de la cobertura individual de la póliza del seguro de vida grupo deudores (30 de abril de 2019) diferente a la alegada en el proceso de tutela de la referencia (31 de octubre de 2019).

47 Al respecto, véanse, entre muchas otras, las sentencias T-519, T-535 y T-570 de 1992, T-033 de 1994, T-988 de 2007, SU-225 de 2013, SU-655 de 2017 y SU-522 de 2019.

48 Al respecto, véanse, entre muchas otras, las sentencias SU-540 de 2007, T-533 de 2009, T-585 de 2010, SU-225 de 2013, T-481 de 2016, T-213 de 2018, T-216 de 2018, T-403 de 2018, T-009 de 2019 y SU-522 de 2019.

49 Al respecto, véanse, entre muchas otras, las sentencias T-585 de 2010, T-841 de 2011, SU-225 de 2013, T-481 de 2016, T-319 de 2017, SU-655 de 2017, T-205A de 2018, T-379 de 2018, T-444 de 2018, T-009 de 2019, T-060 de 2019 y SU-522 de 2019.

50 Expediente digital, 02 Contestaciones, pp. 7 y 8.

51 Al respecto, véanse, entre muchas otras, las sentencias T-335 de 1998; T-180, T-316, T-591 y T-985 de 2001; T-355 de 2002, T-562 de 2003, T-587 y T-920 de 2006 y T-146 de 2012.

52 Expediente digital.

54 Artículos 5 y 13 del Decreto 2591 de 1991.

55 Expediente digital, 02 Contestaciones, pp. 1 a 18 y 30 a 51.

56 Al respecto, véanse, por ejemplo, las sentencias T-442 de 2015, T-058 de 2016 y T-463 de 2017.

57 Artículos 368 a 385, 390 a 394 y 398 del Código General del Proceso.

58 Artículo 442 del Código General del Proceso.

59 Código de Comercio, artículo 1053: “La póliza prestará mérito ejecutivo contra el asegurador, por sí sola, en los siguientes casos: || 1º. En los seguros dotales, una vez cumplido el respectivo plazo; || 2º. En los seguros de vida, en general, respecto de los valores de cesión o rescate, y || 3º. Transcurridos sesenta días contados a partir de aquel en que el asegurado o el beneficiario o quien los represente, entregue al asegurador la reclamación aparejada de los comprobantes que según la póliza sean indispensables, sin que dicha reclamación sea objetada”.

60 Ley 1480 de 2011, artículo 57. “Atribución de facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia. En aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, los consumidores financieros de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán a su elección someter a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez. || En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público. || La Superintendencia Financiera de Colombia no podrá conocer de ningún asunto que por virtud de las disposiciones legales vigentes deba ser sometido al proceso de carácter ejecutivo. Tampoco podrán ser sometidas a su competencia acciones de carácter laboral. || Los asuntos a los que se refiere el presente artículo se tramitarán por el procedimiento al que se refiere el artículo 58 de la presente ley. || Parágrafo. Con la finalidad de garantizar la imparcialidad y autonomía en el ejercicio de dichas competencias, la Superintendencia Financiera de Colombia ajustará su estructura a efectos de garantizar que el área encargada de asumir las funciones jurisdiccionales asignadas por la presente ley cuente con la debida independencia frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción”.

61 Al respecto, véanse, por ejemplo, las sentencias T-481 de 2017, T-027 de 2019 y T-132 de

2020.

62 Por ejemplo, la Corte ha reconocido el amparo cuando: (i) las compañías de seguros niegan el pago de la prestación asegurada por contabilizar el tiempo de la prescripción desde un momento diferente de aquel que dispone la ley (sentencias T-309A de 2013 y T-557 de 2013); (ii) en el contrato de seguro existen cláusulas ambiguas y estas son interpretadas por la aseguradora en contra del reclamante de la póliza (sentencias T-490 de 2009 y T-007 de 2015) o (iii) en materia de seguros de salud, antes de suscribir un contrato de medicina prepagada o de seguro médico, la compañía no practicó el examen de ingreso (sentencia T-152 de 2006).

63 Expediente digital, Rta. OPT-A-1892-2021 Junta Regional Calificación Invalidez Santander.

64 Ibidem.

65 Expediente digital, Rta. OPT-A-1888-2021 – Alba Rocío Pico, Solicitudes de auto de pruebas.

66 Ibidem.

67 Sentencia T-225 de 1993.

68 Al respecto, por ejemplo, sentencias T-225 de 1993, T-808 de 2010 y T-058 de 2016.

69 La última actuación que obra en el expediente digital del proceso ejecutivo, registrada el 26 de octubre de 2021, es una comunicación en la que la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bucaramanga le comunica al juzgado lo siguiente: “A su oficio se le dio el turno de radicación para inscripción en el Registro, según la información que aparece en el Recibo de Caja, adjunto”. Cfr. Expediente digital del proceso ejecutivo, 042 201900679 M ConstanciaRadicacionOficiosIIPP 26102021.

70 El enlace de consulta del proceso ejecutivo obra en la respuesta del juzgado al auto de pruebas. Cfr. Expediente digital, Rta. OPT-A-1895-2021 – Juzgado 5 Civil Municipal de Floridablanca.

71 Corte Suprema de Justicia, Sala Civil. Sentencia del 24 de enero de 1994, citada en la sentencia T-670 de 2016.

72 Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia de 30 de junio de 2011.

73 Sentencia T-670 de 2016.

74 Citada en la Sentencia T-676 de 2016.

75 Sentencia T-065 de 2015.

76 Ibidem.

77 Constitución Política, artículo 335. “Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito”.

78 Constitución Política, artículo 333. “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. [...]”.

80 Ley 1328 de 2009, artículo 3, literal c.

81 Sentencia T-676 de 2016.

82 Cfr. Ley 1328 de 2009, artículo 3, literal c, y Sentencia T-676 de 2016.

83 Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones.

84 Sentencia T-238A de 2011.

85 Constitución Política, artículo 51.

86 Ley 1328 de 2009, artículo 3, literal a.

87 Sentencia T-670 de 2016.

88 Expediente digital, Rta. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (4), p. 6.

89 Expediente digital, Rta. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (1), Vida Grupo Deudores Crédito Hipotecario 2009-2010, p. 3.

90 Expediente digital, Rta. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (1), Condiciones y simuladores 2018-2019, Vida_Banco_Hipotecario - 1437440_Cliente, pp. 1 y 2.

91 Iguales previsiones sobre cobertura individual incluyen las condiciones particulares del contrato suscrito por Bancolombia S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A. para la vigencia 2019-2020. Cfr. Expediente digital, Rta. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (1), Condiciones y simuladores 2019-2020, Condiciones particulares Vida Hipotecario 2019-2020 clientes, pp. 1 y 2.

92 Expediente digital, Rta. OPT-A-1889-2021 -Bancolombia-Anexos (1), Condiciones y simuladores 2018-2019, C. Generales Plan Vida Dedudores F-02-83-323, p. 6.

93 Expediente digital, 02 Contestaciones, p. 56.

94 Ibidem, p. 57. Cabe anotar que, contrario a lo señalado por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera en la sentencia que resolvió la acción de protección al consumidor financiero promovida por la accionante, este correo electrónico está dirigido de manera personal a esta última, como se puede observar en el pantallazo que la accionante incorporó a su escrito de adición a la solicitud de tutela.

95 Expediente digital, 01 Escrito de tutela, p. 37.

96 Expediente digital, 01 Escrito de tutela, p. 28.

97 Expediente digital, RTA. OPT-A-1892-2021- Junta Regional Calificación Invalidez Santander (segundo correo), archivo: Dictamen 108-19 Alba Rocío Pico, p. 3.

98 Ibidem.

99 Expediente digital, 01 Escrito de tutela, p. 1.