A person wearing a straw hat is holding a tablet. The tablet screen displays the title of a manual. The background is a bright blue sky with white clouds.

CARTILLA LEY 1266 DE 2008 HÁBEAS DATA



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

¿QUÉ ES EL DERECHO DE HÁBEAS DATA?

Es el derecho constitucional fundamental que le permite a los ciudadanos conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellos en archivos y bancos de datos.

Debe tenerse en cuenta que este derecho está incluido en la Constitución Política en el artículo (15), el cual establece que “todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual manera, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

¿QUÉ PROTEGE LA LEY 1266 DE 2008?

Es la ley que protege a los ciudadanos frente a la utilización de la información personal crediticia, financiera, comercial y de servicios, es decir, la que conforma la historia crediticia de las personas. Es importante tener en cuenta que la Ley 1266 de 2008 se limitó exclusivamente a regular el denominado **hábeas data financiero**.

● **¿A QUIÉN PROTEGE LA LEY DE HÁBEAS DATA?**

Lo protege a usted como titular de la información, cuando ésta haya sido recogida en una base de datos. Si sus datos han sido recogidos y reposan en una base de datos, puede ejercer el derecho de Hábeas Data frente a la empresa o entidad que posea la información, de manera directa, gratuita y sin necesidad de abogado.

● **¿QUIÉNES PUEDEN RECOLECTAR MI INFORMACIÓN?**

Las entidades, empresas o personas con las cuales ha entablado una relación financiera o comercial a la que le entregó información y les autorizó expresamente para que reporten sus datos personales sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones a una central de riesgos. A estas entidades, empresas o personas se les denomina **fuentes de información**.

Son fuentes de información precisamente porque son quienes suministran la información de los titulares a los operadores.

● **¿QUIÉN PUEDE ADMINISTRAR MI INFORMACIÓN?**

Las centrales de riesgo reciben la información personal de carácter financiero, crediticio, comercial y de servicios que les envían las fuentes y que previamente ha sido recabada de los titulares. A estas entidades se les denomina operadores de información.

Los operadores de la información, como por ejemplo las centrales de riesgo, reciben una gran cantidad de datos de las fuentes para posteriormente compartirla con sus usuarios, en los términos previstos por la Ley.

● **¿QUIÉN PUEDE CONSULTAR MI INFORMACIÓN EN LAS CENTRALES DE RIESGO?**

Las entidades financieras, crediticias, comerciales y de servicios ante las cuales usted solicita un producto o servicio y requieren consultar su historia crediticia. Estas entidades que consultan su información sólo podrán utilizarla como elemento de análisis de su capacidad de endeudamiento para establecer con usted una relación contractual. A estos se les denomina usuarios de información.

● PASO 1

El titular de la información autoriza expresamente que recolecten la información personal con unos fines específicos.

● PASO 2

La información es recolectada por la fuente de información en una base de datos.

● PASO 3

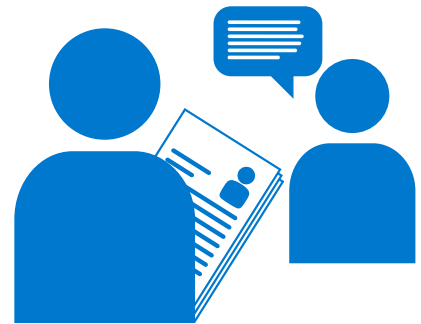
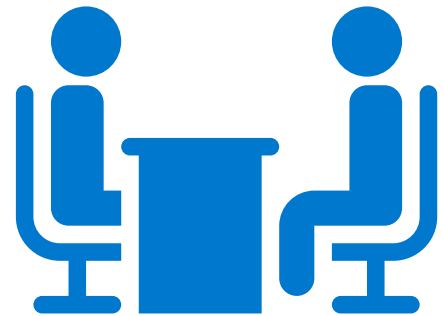
La fuente de la información envía los datos recolectados al operador de la información los cuales pueden ser de carácter positivo (reportando el cumplimiento en el pago de la obligación) o negativo (reportando la mora adquirida por no pago de la obligación).

● PASO 4

El operador de la información recibe los datos y se encarga de ordenarlos, administrarlos y ponerlos a disposición de sus usuarios.

● PASO 5

El usuario de la información consulta los datos del titular, para establecer y mantener una relación contractual, realizar estudios de mercado o cualquier trámite ante una autoridad pública o ente privado cuya consulta resulte pertinente y para cualquier otra finalidad que esté debidamente autorizada por el titular.



● ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS SEGÚN LA LEY?

Los principales derechos que usted tiene como titular de la información son los de conocer, actualizar, rectificar y eliminar sus datos personales que han sido recolectados por las fuentes de la información, administrados por los operadores y consultados por los usuarios.

En este sentido, usted podrá solicitar acceso a la información que ha sido recolectada o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos. De igual manera podrá solicitar la eliminación de la información, siempre y cuando no exista el deber legal de mantenerla.

Ejemplo: Si al consultar su historia de crédito (una vez al mes de manera gratuita) usted advierte que existen reportes sobre una obligación que no conocía, puede solicitar a la fuente o al operador que revise y elimine la información que presenta inconsistencia.

De igual manera, si usted se percató que existe una obligación aún reportada pese a que ya la pagó, puede solicitar la actualización o rectificación de la misma. Esta rectificación será procedente en caso de que ya haya transcurrido el término de permanencia del reporte negativo.

Igualmente, tiene derecho a:

- 1.** Realizar consultas o reclamos ante las fuentes y operadores de la información, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados, porque la información publicada no es correcta, por no haber otorgado su autorización o por mantenerla por más tiempo del permitido, etc.
- 2.** Solicitar copia de la autorización que otorgó para que fuera recolectada su información personal.
- 3.** Requerir información acerca de los usuarios autorizados para obtener los datos contenidos en las bases de datos de los operadores.
- 4.** Exigir información sobre la utilización que el usuario le está dando a sus datos.

CONOZCA SUS DERECHOS Y SEPA CÓMO EJERCERLOS:

● ¿CUÁLES SON LOS DEBERES DE LAS FUENTES DE LA INFORMACIÓN?

- Garantizar que la información que se suministra a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Ejemplo: Si usted realizó la cancelación de una tarjeta de crédito años atrás y la misma sigue apareciendo como activa dentro de sus obligaciones, la fuente debe garantizar la veracidad de la información y reportar la inactividad de esa tarjeta.

- Reportar de forma periódica y oportuna al operador todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.

Ejemplo: Si usted realizó el pago puntual de su obligación, el establecimiento comercial (fuente de información) debe reportar al operador la recepción del pago en la fecha en que se realizó el mismo.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, mediante mecanismos eficaces.

Ejemplo: Si usted realizó el pago de la obligación en tiempo, pero ésta se reportó como morosa en las centrales de riesgo, la fuente tiene la obligación de rectificarla ante la central de riesgo. Toda la información inexacta debe ser rectificada.

- Cuando el titular realice peticiones o reclamaciones la fuente deberá informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que finalice dicho trámite, es decir, cuando se hayan resuelto los reclamos y peticiones del titular.

Ejemplo: Cuando usted interpone una queja con el fin de aclarar, rectificar o eliminar un reporte, la fuente debe informar esta situación al operador para que al realizar una consulta, en su historia de crédito aparezca la leyenda “reclamo en trámite”. De esta forma, cuando usted solicite un nuevo crédito, un usuario de información podrá advertir que determinado reporte negativo de su historia de crediticia está siendo discutido y podrá ser eventualmente eliminado.

- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de la información.

Ejemplo: Cuando usted suscribe un contrato de compraventa a crédito, el comerciante o fuente de información debe pedirle autorización por escrito para reportar ante las centrales de riesgo el comportamiento de su obligación. La fuente deberá conservar la autorización.

- Certificar semestralmente al operador que la información suministrada cuenta con la autorización del titular.
- Comunicar al titular de la información, con 20 días de anticipación, que se realizará reporte negativo por no cumplimiento de la obligación ante los operadores de la información. Esta comunicación puede hacerse en los extractos periódicos que las entidades envían a sus clientes.

● **¿CUÁLES SON LOS DEBERES DE LOS OPERADORES?**

- Garantizar y permitir el acceso a la información de: (i) titulares o personas debidamente autorizadas por estos, (ii) usuarios de la información o (iii) autoridades judiciales, previa orden judicial o administrativa.

Ejemplo: Si usted no puede presentarse personalmente a solicitar su información crediticia, puede autorizar a un amigo o familiar para que en su nombre ejerza su derecho de acceso a la información.

- Solicitar y conservar la certificación de la existencia de autorización emitida por la fuente.

Ejemplo: Cuando usted solicite o una autoridad requiera tener la certeza que a usted se le pidió autorización para reportar su comportamiento crediticio, el operador deberá aportar la certificación que la fuente dio sobre la existencia de tal autorización.

CONOZCA SUS DERECHOS Y SEPA CÓMO EJERCERLOS:

- Conservar con las debidas medidas de seguridad los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

Ejemplo: Cuando su información personal es reportada ante un operador, ésta debe ser guardada con niveles de seguridad que eviten que sufra adulteraciones, modificaciones o pérdida. Igualmente, se debe establecer quiénes son las personas autorizadas para consultarla y llevar un registro de los usuarios que han accedido a ella.

- Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos que administra.

Ejemplo: Cuando usted está reportado ante las centrales de riesgo y ha realizado el pago de su obligación, el operador debe actualizar oportunamente la información una vez la fuente le haya informado la novedad. De igual forma, el operador debe eliminar el reporte negativo cuando se haya cumplido con el tiempo de permanencia establecido por la ley.

- Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información. Cuando se trate de peticiones y reclamaciones deberá dar traslado de las mismas a la fuente, quien a su vez tendrá que ratificar o actualizar la información para que se otorgue una respuesta completa y congruente al reclamante dentro de los (15) días hábiles que otorga la ley.

Ejemplo: Cuando usted interpone una queja ante el operador de la información, éste deberá incluir la leyenda de “reclamo en trámite” mientras la fuente analiza y decide si procede o no la petición. En todo caso, el operador dará respuesta al titular dentro de los quince (15) días hábiles establecidos por la ley.

- Dar respuesta dentro de los diez (10) días siguientes a la solicitud de consulta de información por parte del titular.

Ejemplo: Cuando usted quiera revisar su historia de crédito puede acudir ante el operador de la información y solicitar que se le informe cuál es el estado actual de su historia de crédito. Tal solicitud la puede ejercer una vez al mes de manera gratuita.

● **¿CUÁLES SON LOS DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?**

- Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por los operadores de los bancos de datos, por las fuentes o los titulares de la información.

Ejemplo: Cuando usted pretende adquirir o contratar un nuevo servicio a crédito, la información consultada por la entidad para determinar su capacidad de endeudamiento debe ser usada única y exclusivamente por la persona o entidad con la cual se quiere adquirir el producto o servicio.

- Utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada e indicar a los titulares sobre el empleo que le está dando a ésta, cuando así lo soliciten.

Ejemplo: Cuando usted pretenda adquirir o contratar un nuevo servicio a crédito, la información consultada por dicha entidad sólo puede ser usada para verificar su comportamiento crediticio y en consecuencia su capacidad de endeudamiento.

- Conservar con la debida seguridad la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración y uso no autorizado o fraudulento.

Ejemplo: Cuando ha solicitado un nuevo servicio y la persona con la cual se desea contratar revisa su historia de crédito con el fin de decidir si contrata con usted o no, la información consultada no puede ser vista por terceros ni tampoco debe alterarse.

● **¿QUÉ ES UNA HISTORIA CREDITICIA Y PARA QUÉ ME SIRVE?**

La historia de crédito es un conjunto de datos con los cuales se puede conocer su hábito de pago y le facilita solicitar ante las entidades financieras, crediticias y comerciales algunos de sus productos o servicios mediante la modalidad de crédito.

● **¿POR QUÉ LAS CENTRALES DE RIESGO RECOLECTAN MI INFORMACIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL EN UNA HISTORIA CREDITICIA?**

La administración de información personal de carácter crediticio es una actividad de interés público que contribuye a la eficiente distribución de los recursos. El reporte de crédito es una herramienta útil para que las entidades que otorgan crédito conozcan la capacidad de pago de sus clientes potenciales y en esa medida, cuenten con un instrumento que les permita evitar que ese crédito se le otorgue a personas que tienen más posibilidades de incumplir el pago de sus obligaciones. En la medida en que los recursos escasos se entregan a personas con buenos historiales de cumplimiento de sus obligaciones, se protege el ahorro público.

¿QUÉ BENEFICIOS TIENE LA RECOLECCIÓN DE SU INFORMACIÓN FINANCIERA O CREDITICIA?

- (i)** Contribuye a que más personas puedan acceder a los servicios financieros;
- (ii)** Genera confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo, y
- (iii)** Crea beneficios para la economía nacional, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios.

RECUERDE

Las entidades financieras, crediticias, comerciales y de servicios no pueden basarse exclusivamente en su historia de crédito para negarle un producto o servicio. Por el contrario, deben analizar la información recolectada con otros factores técnicos que influyan en la decisión.

● **¿CUÁNTO TIEMPO PUEDE PERMANECER MI INFORMACIÓN EN UNA CENTRAL DE RIESGO DESPUÉS DE HABER REALIZADO EL PAGO?**

Es importante tener en cuenta que cuando usted paga una obligación en mora, el dato negativo no se elimina inmediatamente:

- Cuando la mora en el pago de la obligación ha sido entre 1 y 24 meses el reporte negativo permanecerá el doble del tiempo de la mora, contado a partir del pago o extinción de la acreencia.

Ejemplo: Si usted se atrasó en el pago del celular durante 4 meses, y paga su obligación el 15 de abril, la información negativa relativa a su mora, permanecerá 8 meses adicionales, es decir hasta el 15 de diciembre.

RECUERDE

El tiempo de permanencia de la información negativa empieza a contarse a partir del pago de la obligación en mora.

- Cuando la mora ha sido superior a 24 meses, el tiempo máximo de duración será de 4 años, contados a partir del momento del pago o extinción de la acreencia.

Ejemplo: Si usted ha estado en mora por un periodo de más de 2 años, la información sólo podrá permanecer hasta por 4 años contados a partir del momento en que se pagó la obligación

● **¿CÓMO Y CUÁNDO PUEDO CONSULTAR MI INFORMACIÓN?**

Una vez al mes y gratuitamente usted podrá consultar la información personal ante las centrales de riesgo. Puede hacerlo personalmente o autorizar a una persona para que realice en su nombre la consulta, previa presentación personal de la autorización por escrito. Dicha petición o consulta de información podrá ser formulada verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio que permita tener evidencia de la misma.

Los operadores tendrán un término máximo de diez (10) días hábiles para atender la consulta, los cuales podrán ser prorrogados por cinco (5) días adicionales cuando exista una justificación.

PREGUNTAS FRECUENTES

● ¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Toda persona titular de información y las autorizadas por ésta podrán interponer un reclamo ante la fuente o el operador de la información cuando consideren que se debe hacer una corrección o actualización de la información contenida en los bancos de datos. Este reclamo debe ser interpuesto de forma escrita.

Si la reclamación se presenta ante el operador, éste debe incluir en el registro individual, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, una leyenda que diga “reclamo en trámite”. Por el contrario, si la reclamación se presenta ante la fuente, ésta debe informar al operador para que incluya la leyenda de “reclamo en trámite”. En todo caso, la respuesta deberá ser otorgada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la reclamación.

RECUERDE

El trámite lo puede realizar personalmente sin necesidad de abogado.

● ¿QUÉ SUCEDE SI NO FUI INFORMADO PREVIAMENTE DE LA REALIZACIÓN DEL REPORTE NEGATIVO?

Puede solicitar ante la fuente o el operador la eliminación inmediata del reporte negativo. Si la respuesta que obtiene es desfavorable o si no le responden dentro de los 15 días hábiles siguientes, usted podrá interponer una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para que mediante la respectiva investigación determine si ordena o no la eliminación del reporte negativo, sin perjuicio de que la fuente pueda volver a realizar el reporte con el cumplimiento de los requisitos legales.

¿EN CASO DE QUE SE ELIMINE EL REPORTE NEGATIVO SE EXTINGUE IGUALMENTE MI OBLIGACIÓN?

No. El reporte de la información que realizan las fuentes a los operadores muestra el comportamiento de los pagos de una persona, razón por la cual en caso de que proceda la eliminación de la información contenida en los bancos de datos **no** necesariamente implica que la obligación se haya extinguido.

- **¿QUÉ SUCEDE CUANDO EL REPORTE NEGATIVO PERMANECE MÁS TIEMPO DEL SEÑALADO POR LA LEY?**

El afectado puede solicitar ante la fuente o el operador su eliminación. El reporte debe ser eliminado inmediatamente.

- **CUANDO SOY CODEUDOR DE UNA OBLIGACIÓN ¿ME PUEDEN REPORTAR ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO CUANDO EXISTE MORA DE LA OBLIGACIÓN? ¿SE ME DEBE COMUNICAR PREVIAMENTE QUE VOY A SER REPORTADO NEGATIVAMENTE ANTE LA CENTRAL DE RIESGO?**

Sí. Lo pueden reportar ante las centrales de riesgo siendo codeudor de una obligación.

De igual forma le deben informar que lo van a reportar, con 20 días de anterioridad a la realización del reporte negativo en las centrales de riesgo, con el fin de que ejerza sus derechos. En caso de continuar con el incumplimiento de la obligación, lo podrán reportar negativamente.

¿CÓMO PUEDO EJERCER MI DERECHO DE HÁBEAS DATA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO?

Hay dos maneras de hacerlo:

- a- Cuando se trate de información contenida en su historia crediticia usted deberá radicar una petición o reclamo ante las centrales de riesgo o directamente ante la fuente que lo reportó.
- b- Si la respuesta que recibió es desfavorable o si no le dieron respuesta a su queja dentro de los 15 días hábiles siguientes, usted podrá dirigirse ante la Superintendencia de Industria y Comercio y presentar una queja.

Tenga en cuenta que si el operador, la fuente o el usuario de la información es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, deberá acudir ante esa entidad.

Lo anterior sin perjuicio que pueda acudir a la acción de tutela ante los jueces de la República.

PREGUNTAS FRECUENTES

● ¿CÓMO RADICO UNA QUEJA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO?

Para la radicación de las quejas ante la SIC usted debe tener en cuenta lo siguiente:

- Presentar su queja verbalmente, por escrito o por medio de la página web de la Superintendencia www.sic.gov.co
- Si la queja se presenta por intermedio de apoderado se debe acompañar el poder debidamente otorgado.
- Si la queja es presentada por una persona jurídica se deberá acreditar la representación legal.
- La queja debe contener por lo menos la identificación del titular de la información, la descripción de los hechos que dan lugar a la queja, la copia del reclamo previo debidamente presentado ante el operador y/o la fuente y la respuesta desfavorable emitida por el operador y/o la fuente o la afirmación en la que manifieste que no obtuvo respuesta en el término establecido por la ley.

