



## INFORMACIÓN UTIL SOBRE HABEAS DATA

### ¿QUE ES EL HABEAS DATA?

El Habeas Data es el derecho que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información financiera y crediticia.

### DEFINICIONES

**Titular de la información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refieren las normas aplicables. Los clientes del Banco Santander Colombia S.A. son Titulares de la Información sobre sus datos personales que entregue a este.

**Fuente de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Informamos que el Banco Santander Colombia S.A. es considerado como Fuente de Información de los datos personales que entreguen sus clientes.

**Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

**Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;

### ¿CUALES SON LOS TIPOS DE REPORTES QUE SE PRESENTAN ANTE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN?

- **Información de carácter positivo:** Se presenta reporte positivo cuando el Titular de la Información está al día en sus obligaciones. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los Operadores de Información.
- **Información de carácter negativo:** Se presenta reporte negativo cuando el Titular de la Información efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas u obligaciones.

### DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

1. Frente a los Operadores de los Bancos de Datos:



1.1. Ejercer el derecho fundamental al Hábeas Data en los términos de la ley, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

1.2 Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la presente ley, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.

1.3 Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.

1.4 Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

2. Frente a las Fuentes de Información:

2.1 Ejercer los derechos fundamentales al Hábeas Data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de esta ley, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.

2.2 Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.

2.3 Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.

3. Frente a los usuarios:

3.1 Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.

3.2 Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.

Los titulares de información financiera y crediticia tendrán adicionalmente los siguientes derechos:

- Podrán acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia.
- Así mismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la presente ley.

### **COMO PRESENTO UNA RECLAMACIÓN**

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes asignados al Banco sobre el tratamiento de datos personales, podrán presentar un reclamo ante el Banco el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará directamente al Banco por cualquiera de los canales establecidos por el Banco. El reclamo deberá establecer la identificación del Titular,



la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **¿CUALES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN?**

En caso de que el Titular de la información personal requiera tramitar una consulta o reclamación sobre la información personal podrá a su juicio contactar o utilizar los siguientes canales dispuestos por el Banco:

- a) Atención Personal: a través de cada uno de los Gerentes de Cuenta que atiende al Titular.
- b) Atención Telefónica: (60 1) 743 4222
- c) Radicación Física: Calle 93 A No. 13 – 24. Piso 4. Oficina 401. Bogotá D.C., Colombia
- d) Correo Electrónico: [servicioalclientecol@santander.com.co](mailto:servicioalclientecol@santander.com.co)
- e) Defensor del Consumidor Financiero: [defensordelconsumidor@santander.com.co](mailto:defensordelconsumidor@santander.com.co)
- f) Superintendencia Financiera de Colombia

#### **LEY 2157 DE 2021 - LEY DE BORRÓN Y CUENTA**

**La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), protege los derechos de los colombianos con la ley de borrón y cuenta nueva**

Banco Santander Colombia S.A., se permite informar, conforme a lo establecido en la Ley 2157 de 2021, más conocida como **“ley de borrón y cuenta nueva”**, algunos aspectos importantes que se deberán tener en cuenta.

La Ley de borrón y cuenta nueva estableció, entre otras, algunas reglas para eliminar los reportes negativos a centrales de información. Estas aplicarán dependiendo de la situación concreta de cada caso.

**✓ Eliminación de reportes negativos de obligaciones extinguidas antes de la entrada en vigencia de la ley 2157**

Por regla general, se deberá eliminar de inmediato la información negativa de las personas que, a la entrada en vigor de dicha ley, hubieran extinguido sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiese permanecido en los bancos de datos por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la extinción de las obligaciones.



Si esas personas aún no han permanecido reportadas al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciere falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones.

Si el tiempo de mora es inferior a seis (6) meses, la información negativa permanecerá por el mismo tiempo de mora, contado a partir de la extinción de las obligaciones.

✓ **Eliminación de reportes negativos de obligaciones extinguidas durante el año siguiente a la entrada en vigencia de la ley 2157 de 2021**

Se deben eliminar de inmediato los reportes negativos de las obligaciones dinerarias de las siguientes personas, siempre y cuando se extingan dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de Ley:

- Los deudores y codeudores que tengan obligaciones crediticias con el ICETEX.
- Pequeños productores del sector agropecuario, las víctimas del conflicto armado y los jóvenes y mujeres rurales que tengan cualquier tipo de crédito agropecuario con FINAGRO.
- Personas que tengan clasificación Mipyme, o del sector turismo, o pequeños productores del sector agropecuario, o personas naturales que ejerzan actividades comerciales o independientes.

✓ **Obligaciones que sean objeto de reportes negativos durante la emergencia sanitaria**

No podrán ser reportadas ante las centrales de riesgo las obligaciones que quedaron en mora durante el periodo comprendido entre el 12 de marzo y el 31 de diciembre de 2020 con ocasión de la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud mediante Resolución 385 de 2020.

Lo anterior únicamente aplica cuando el titular de la obligación se haya acercado a la entidad respectiva buscando una restructuración de la deuda.

✓ **¿Qué deben hacer las personas beneficiadas por el régimen de transición para ejercer sus derechos?**

1. Establecer si se encuentra en alguna de las hipótesis del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021.
2. Consultar su historial crediticio con miras a verificar si las centrales de riesgo procedieron con la eliminación del dato negativo, según el caso.
3. Si encuentra que las centrales de riesgo no han eliminado los reportes negativos puede presentar un reclamo ante éstas o ante el Banco.
4. Si la central de riesgo o el Banco no responde el reclamo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada, tal y como lo ordena el artículo 7° de la Ley 2157 de 2021.
5. Si, a pesar de lo anterior, el reporte negativo persiste, puede solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio la imposición de sanciones pertinentes, sin perjuicio de que se adopten las decisiones a que haya lugar para proteger el derecho fundamental de habeas data. Para dicho efecto, debe radicar su queja a través de la página web: <https://servicioslinea.sic.gov.co>



6. Si quien lo reportó es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberá presentar la queja ante esa Superintendencia.