

DataCrédito*
Código de Conducta

ANTECEDENTES

DataCrédito® recolecta, almacena, procesa y suministra información financiera, crediticia, comercial, de servicios sobre personas que hayan sido clientes de entidades de crédito o prestadoras de algún tipo de servicios.

Para las instituciones de crédito así como para las empresas del sector real dicha información constituye una muy importante herramienta que permite evaluar el riesgo crediticio con base en los hábitos de pago de las personas, su comportamiento crediticio y sus vínculos con otros proveedores.

La posibilidad que tienen las instituciones dedicadas a la actividad crediticia y de servicios de contar con más y mejor información sobre sus usuarios y de alimentar la base de datos en beneficio de los demás actores del sistema, repercute notable y favorablemente en la disminución de los riesgos propios de la actividad, lo que, a su vez, se traduce en el crecimiento de la oferta de crédito, y en su ofrecimiento a menor costo y sobre bases más objetivas y democráticas.

Para las entidades financieras, de servicios y para DataCrédito®, ha sido motivo de permanente preocupación que la actividad de recolección y utilización de la información financiera, crediticia comercial y de servicios se realice en absoluto respeto de los derechos de los titulares de la información.

Por tal motivo, y en estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, DataCrédito® y sus Suscriptores realizan esfuerzos permanentes para ofrecer al ciudadano las mayores garantías de protección, contando con oficinas especializadas de atención al titular de la información y mecanismos para la atención prioritaria de consultas y reclamos.

En esa misma dirección, y con el ánimo de acentuar el propósito de ofrecer garantías suficientes a los titulares de la información contenida en los bancos de datos, se adopta el presente Código de Conducta para el manejo de la información contenida en DataCrédito®.

CAPÍTULO I

Reglas Generales y Principios

1. Objeto

El presente Código de Conducta, tiene por objeto establecer las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 (en adelante Ley hábeas data) y en especial para fijar los principios y los mecanismos para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

2. Ámbito de aplicación

El Código de Conducta se aplicará a DataCrédito®, sus fuentes de información y a los usuarios de la misma.

3. Glosario

Los términos que se usan en el Código de Conducta deberán entenderse conforme las siguientes definiciones:

Acceso a la Información. Es el derecho que tienen los titulares de la información a conocer, y solicitar la actualización y rectificación de los registros administrados por DataCrédito®, en los términos y condiciones que fija este Código.

Almacenamiento de Información. Es la actividad consistente en la conservación de información por medios físicos o electrónicos.

Banco de Datos o Central de Información. Es el conjunto de registros o datos referentes a varios Titulares y administrados por DataCrédito®.

DataCrédito®. Es la persona jurídica que opera el banco de datos o central de información a que se refiere este Código, con facultades para recolectar, almacenar, procesar y suministrar información.

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 DataCrédito®, el que a su vez los entregará al usuario final. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador.

Historia de Crédito. Es la información financiera, crediticia, comercial y de servicios de un Titular registrada en DataCrédito®.

Información Histórica Negativa. Es la información cuyo contenido hace referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones por parte de sus Titulares.

Información Pública. Es la información que se encuentra a disposición del público o que no está sujeta a reserva, para cuya recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro no se requiere autorización del Titular.

Procesamiento de Información. Es la actividad de organización y tratamiento de datos.

Suministro de Información. Es la entrega de la información por parte de DataCrédito® a los usuarios, autorizados por su titular, si fuera el caso.

Titular de la Información. Es toda persona natural o jurídica, pública o privada a quien se refiere la información que reposa en el banco de datos de DataCrédito®.

Uso de la Información. Es la facultad que tienen los usuarios, en virtud de la autorización del Titular, de utilizar para los fines señalados en la misma, la información suministrada por DataCrédito®.

Usuario. Es toda persona natural o jurídica que puede acceder a información personal de los Titulares de la información suministrada por DataCrédito®.

4. Principios que rigen el Código de Conducta

En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente Código de Conducta, se tendrán en cuenta los siguientes principios:

Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en DataCrédito® debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de finalidad. La administración de datos personales, a los que se refiere el presente Código de Conducta, debe atender las siguientes finalidades: servir como elemento para establecer y mantener una relación contractual y evaluar los riesgos derivados de la misma, servir igualmente como elemento para hacer estudios de mercado, investigaciones comerciales y estadísticas y así mismo puede ser solicitada por las autoridades públicas competentes en ejercicio de sus funciones.

Principio de circulación restringida. La administración de datos personales, a los que se refiere el presente Código de Conducta se sujeta a los límites que se derivan de los principios de temporalidad de la información y finalidad.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados.

Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada por parte de DataCrédito® a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.

Principio de interpretación integral de derechos constitucionales. Las disposiciones del presente Código de Conducta se interpretarán en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

Principio de seguridad. La información que conforma los registros individuales constitutivos del banco de datos de DataCrédito®, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos.

Principio de favorecimiento a una actividad de interés público. La actividad de administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera propiamente, por cuanto ayuda a la democratización del crédito, promueve el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo, y genera otros beneficios para la economía nacional y en especial para la actividad financiera, crediticia, comercial y de servicios del país.

5. Condiciones para la recolección, almacenamiento y suministro de la información que reposa en DataCrédito®

- a)** La administración de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, por parte de fuentes, usuarios y DataCrédito® deberá realizarse de forma que permita favorecer los fines de expansión y democratización del crédito. Los usuarios de este tipo de información deberán valorar este tipo de información en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por DataCrédito® para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.
- b)** Contrato de suministro de información: entre la fuente de información y DataCrédito®, debe existir un contrato escrito en el cual se establezca claramente el alcance y contenido de los deberes y responsabilidades de cada parte.

6. Suministro de Información

La información que reúna las condiciones establecidas en el presente Código de Conducta, se podrá suministrar a las siguientes personas:

- a)** A los titulares de la información, a sus representantes legales o a cualquier persona debidamente autorizada por los anteriores. En caso de que el titular hubiere fallecido se podrá suministrar a los herederos o legatarios, siempre que acrediten tal calidad.
- b)** A las autoridades públicas que tengan la facultad legal de exigirla. En este caso, no se requiere autorización.
- c)** A los usuarios, debidamente autorizados por el titular y acuerdo a lo previsto en el presente Código.

CAPÍTULO II

Deberes de DataCrédito®, Fuentes y Usuarios

1. Deberes de DataCrédito®

DataCrédito® se compromete a:

- a) Garantizar, en todo momento, a los titulares de la información el pleno ejercicio del derecho al acceso a la misma, es decir a conocer, y a solicitar la actualización y rectificación de los registros que sobre ellos se almacenen.
- b) Garantizar, que en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los derechos consagrados en la Ley hábeas data.
- c) Permitir el acceso a la información únicamente a los titulares de la misma, usuarios, personal autorizado por DataCrédito® y a las autoridades en ejercicio de sus funciones legales o constitucionales.
- d) Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el Titular. DataCrédito® procederá a recaudar las certificaciones de forma semestral con corte a 31 de diciembre y 30 de junio de cada año, dentro del mes siguiente al respectivo corte.
- e) Contar con un sistema de seguridad y condiciones técnicas suficientes para conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- f) Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes. DataCrédito® deberá actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez días calendario a partir del recibo de la misma.
- g) Garantizar que la información que se registra corresponde a la información reportada por las fuentes, siempre y cuando cumpla las condiciones técnicas necesarias para su registro.
- h) Establecer mecanismos que garanticen la rectificación oportuna de los registros cuando se haya verificado que contienen información incorrecta.
- i) Atender con prioridad, prontitud y diligencia las solicitudes presentadas por los titulares de la información dentro de los términos señalados en el presente Código y de conformidad con el artículo 16 de la Ley hábeas data.
- j) Respetar el término de permanencia de la información histórica negativa establecido en este Código de Conducta.
- k) Indicar en el respectivo reporte que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado ante DataCrédito®, la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado el trámite previsto en el presente Código de Conducta.
- l) Contar con un área de servicio al titular para la atención de las peticiones, quejas y reclamos.
- m) Mantener sistemas informáticos y administrativos, adoptar manuales y realizar auditorias que garanticen el desarrollo adecuado de su actividad, en especial el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Código de Conducta.
- n) Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- o) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta.

2. Deberes de las Fuentes de Información

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones que rijan su actividad, así como de las disposiciones contenidas en la Ley hábeas data y normas reglamentarias, las fuentes de información están obligadas a:

- a) Garantizar que la información que se suministre a DataCrédito® cumpla con los requisitos de calidad, es decir, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- b) Actualizar la información suministrada a DataCrédito® de manera permanente y oportuna. Esta actualización deberá llevarse a cabo como mínimo una vez al mes, dentro de los primeros diez días hábiles del mismo.
- c) Efectuar el reporte de información negativa una vez transcurridos 20 días calendario siguientes a la fecha de la comunicación previa efectuada al titular en la que se le informe tal hecho.
- d) Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a DataCrédito®.
- e) Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información.
- f) Solicitar y conservar la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información.
- g) Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización del titular.
- h) Atender las solicitudes de actualización y rectificación que les hagan, directamente o por intermedio de DataCrédito®, los usuarios y titulares de la información de acuerdo con los términos señalados en el presente Código de Conducta.
- i) Informar a DataCrédito® que determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, a fin de que dicha información sea incorporada en el reporte hasta que se haya finalizado el trámite.
- j) Informar suficientemente al Titular sobre la utilización y consecuencias de la autorización otorgada.
- k) Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por DataCrédito®.
- l) Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente Ley.
- m) Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- n) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta.

3. Deberes de los Usuarios

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones que rijan su actividad, así como de las disposiciones contenidas en la Ley hábeas data y normas reglamentarias, los usuarios de la información deberán:

- a) Consultar la base datos de DataCrédito® cuando cuente con la autorización del titular para ello.
- b) Conservar prueba de la respectiva autorización de los titulares de la información.
- c) Guardar reserva sobre toda la información que les sea suministrada por DataCrédito® y utilizar la información únicamente para el propósito que se recibe en los términos del presente Código y conforme lo dispuesto en el contrato suscrito con DataCrédito®.
- d) Informar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le están dando a la información.

- e)** Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- f)** Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por DataCrédito®.
- g)** Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente Ley.
- h)** Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.
- i)** Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta.

CAPÍTULO III

Derechos de los Titulares

1. Frente a DataCrédito®

- a) Conocer su Historia de Crédito, así como la identificación de los usuarios a los que se les haya suministrado la Historia de Crédito del titular en los últimos seis meses.
- b) Exigir la actualización y rectificación de la información, conforme al procedimiento establecido en el presente Código.
- c) Exigir el retiro de la información negativa del historial crediticio, conforme al procedimiento establecido en el presente Código.
- d) Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.
- e) Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

2. Frente a las Fuentes de Información

- a) Conocer, por intermedio de DataCrédito®, la información que se haya suministrado sobre ellos.
- b) Exigir el cumplimiento del procedimiento para el trámite de reclamos previsto en el Capítulo V del presente Código.
- c) Solicitar y obtener la rectificación o actualización de la información incorrecta.
- d) Solicitar prueba de la autorización otorgada por el Titular.
- e) Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

3. Frente a los Usuarios de la Información

- a) Solicitar información sobre la utilización que le está dando a la información.
- b) Solicitar prueba de la autorización.
- c) Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

CAPÍTULO IV

Permanencia de la Información

Información positiva

Atendiendo los principios de temporalidad de la información y finalidad, la información de carácter positivo, así como los datos correspondientes a obligaciones cerradas serán mantenidos de manera indefinida en DataCrédito®.

Información negativa

Atendiendo los principios de temporalidad de la información y finalidad, la aplicación del término de permanencia del dato negativo para cada una de las obligaciones, se aplica la siguiente manera:

Si la persona se pone al día, la información negativa permanecerá por el doble del tiempo de la mora a partir de la fecha de pago, si la mora fue inferior a dos años. Si la mora fue igual o superior a dos (2) años, tendrá una permanencia de cuatro años a partir del momento pago.

Si la persona se puso al día en todas sus obligaciones antes del 30 de junio de 2009 y la mora fue igual o superior a seis (6) meses, tendrá una permanencia máxima de un (1) año a partir de la fecha de pago, siempre y cuando no vuelva a incurrir en mora en ninguna obligación.

CAPÍTULO V Procedimientos

1. Procedimiento para el trámite de consultas

Las consultas de los titulares para conocer su Historia de Crédito deberán ser elevadas ante DataCrédito®, lo cual podrá hacer personalmente en los sitios previstos para ello, o elevando una solicitud por escrito mediante documento que deberá contener los requisitos exigidos adelante en el punto de reglas comunes a consultas y reclamos.

Las consultas se podrán formular verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios electrónicos.

Las consultas verbales serán atendidas de inmediato. Las consultas presentadas por escrito se deberán absolver en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. Procedimiento para el trámite de reclamos

Los reclamos se podrán realizar ante la fuente directamente o ante DataCrédito®, de forma escrita.

La entidad a la cual se presentó el reclamo dará trámite al mismo conforme lo previsto a continuación:

- a) Si el reclamo se presentó ante DataCrédito®, este deberá registrar el reclamo en la base de datos e incluir en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. DataCrédito® deberá dar traslado de la solicitud a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles. En este caso, la fuente de información tendrá un máximo de diez (10) días hábiles para dar respuesta a DataCrédito®, contados desde la recepción de la solicitud. DataCrédito® responderá al titular en un término máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de la solicitud elevada por el titular.
- b) Si el reclamo se presentó ante la fuente, ésta deberá informar a DataCrédito® sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se incluya la leyenda de "reclamo en trámite" dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente. La Fuente de información tendrá un término máximo de quince (15) días hábiles para atender el reclamo y reportar la información a DataCrédito®, en los casos en que fuera necesario modificar la información registrada en el banco de datos.

El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Una vez cumplido los plazos mencionados sin obtener respuesta por parte de la fuente, DataCrédito® procederá en un término máximo de tres (3) días hábiles a bloquear dicha información, dejando un registro que indique que la información ha sido bloqueada por falta de respuesta de la fuente al reclamo. No obstante lo anterior, en el evento en el cual posteriormente se determine que el dato bloqueado era correcto, o debía ser objeto de alguna modificación, se podrá solicitar su desbloqueo y/o modificación, siempre y cuando la fuente así lo informe a DataCrédito®.

La fuente de información se compromete a efectuar la revisión de los reclamos dentro de los términos previstos en el presente Código y puede pactar expresamente con DataCrédito®, que en caso de no dar respuesta a los reclamos de los titulares dentro de dichos plazos, se entenderá que se ratifica la última información reportada a DataCrédito®.

3. Reglas comunes a las consultas y los reclamos

Para la realización de las consultas o reclamos verbales deberá presentarse personalmente el titular de la información y exhibir la cédula original o un documento válido de identificación.

Para la realización de consultas o reclamos escritos el titular elevará su solicitud mediante documento que deberá indicar:

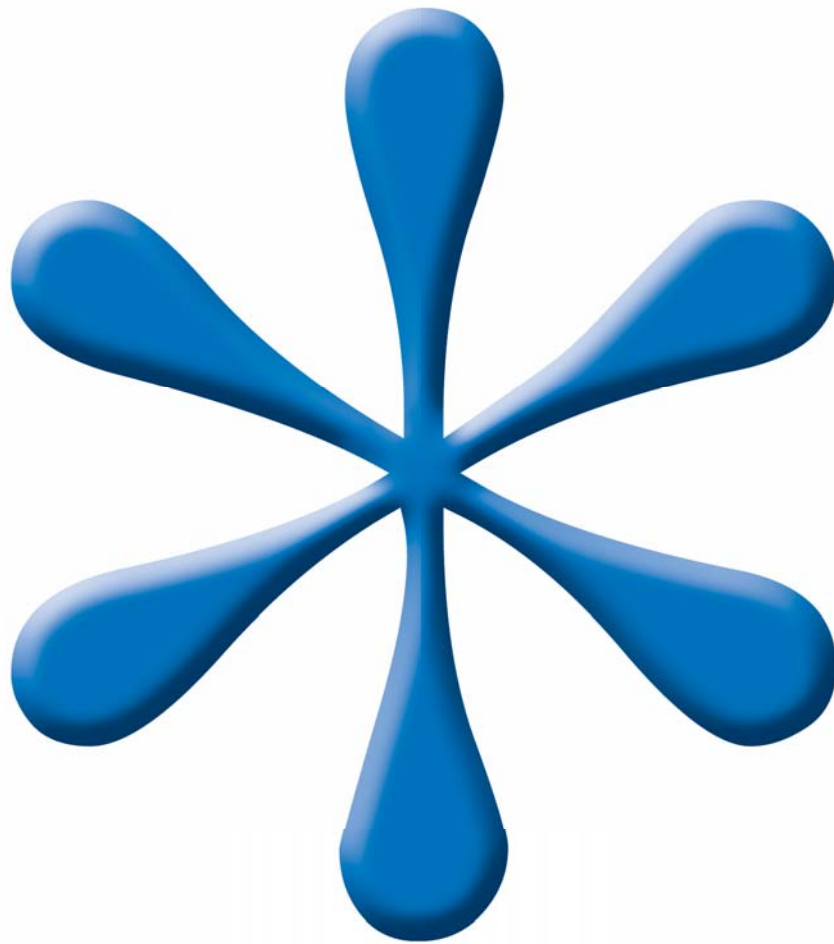
- a) Nombres y dos apellidos completos.
- b) Número de cédula o documento de identificación.
- c) Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida.
- d) Firma autenticada ante notario público, debido a que por la naturaleza de la información solicitada, DataCrédito® debe proteger la confidencialidad y seguridad de los datos registrados en la base de datos, asegurándose que la persona que solicita la información es realmente el Titular o quien éste autorizó para el efecto.
- e) Dirección para el envío de correspondencia.

Las solicitudes que no incluyan la información en mención serán devueltas inmediatamente para que sean completadas.

CAPÍTULO VI

Vigencia y Transición

El presente Código entrará en vigencia el primero (1) de julio de 2009 y hace parte integral del contrato suscrito entre DataCrédito® y sus Suscriptores.



COLOMBIA

Bogotá, D. C.

Carrera 7 # 76 - 35, Piso 10
Teléfonos: (571) 640 5868 - (571) 319 1400

Barranquilla

Carrera 54 # 72 - 80, Local 36 y 37
PBX: (575) 360 7766

Cali

Calle 10 # 4 - 47, Piso 14
PBX: (572) 883 6466

Medellín

Carrera 43A # 1A Sur - 29, Of. 714
PBX: (574) 311 3302
www.datacredito.com