



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO **74887** DE 2016

( 31 OCT 2016 )

Por la cual se imparte una orden

Radicación 15-255399

VERSIÓN PÚBLICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que el 27 de octubre de 2015 se presentó ante esta Superintendencia una solicitud de eliminación de la información crediticia reportada de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008.

**Titular de la información:**

Señora:

Identificación:

**Fuente de información:**

Entidad: Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de  
Financiamiento  
Identificación: Nit. 860.043.186-6  
Representante legal: Gian Piero Celia Martínez Aparicio  
Identificación: C.C. No. 8.736.026

**SEGUNDO:** Que el motivo de la solicitud de la reclamante se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1 Que el 15 de junio de 2014 pagó el valor total de la obligación No.  a la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento, quien le entregó paz y salvo de la obligación, entregando sus datos personales para la actualización de la información reportada ante los operadores.
- 2.2 Que la citada sociedad la está reportando con información negativa a pesar de haber pagado la totalidad de la obligación a la entidad Fenalco, solicitando claridad respecto del reporte negativo de la obligación No.  sin obtener respuesta.
- 2.3 Que solicita la eliminación de la información negativa reportada en su historial crediticio.

Por la cual se imparte una orden

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados y para los efectos previstos en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el día 13 de noviembre de 2015 se remitió a la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento comunicación en la cual se informaba de la apertura de la presente actuación administrativa, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite. Junto con dicha comunicación se entregó copia de la reclamación efectuada por la Titular de la información. Adicionalmente se le informó que se requirió a los operadores y que sus respuestas se anexarían al expediente para efectos de consulta y ejercicio del derecho de defensa y contradicción. Igualmente se comunicó de la misma actuación a la reclamante.

**CUARTO:** Que mediante comunicaciones del 17 de noviembre de 2015 y 19 de enero de 2016, se ofició a los operadores de información Experian Colombia S.A. y Cifin S.A. con el objeto de que aclararan si se efectuó reporte negativo del reclamante y la fecha en que se produjo el mismo.

**QUINTO:** Que la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento mediante comunicación del 3 de diciembre de 2015 (fls. 11 al 36), dio respuesta al requerimiento formulado por esta Superintendencia, aduciendo lo siguiente:

- 5.1 Que a cargo de la reclamante se encuentran las obligaciones Nos. [ ] presentando la primera mora máxima por el término de 2.430 días desde el 30 de junio de 2008 y pagada totalmente el 5 de junio de 2014, y la segunda se desembolsó el 19 de enero de 2007 con pago a seis (6) meses, con saldo pendiente de pago por valor de \$456.829 pesos.
- 5.2 Que el 6 de agosto de 2015 recibió petición por parte de la reclamante a la cual le dio respuesta el 18 de agosto de 2015, que envió a su dirección de correspondencia.
- 5.3 Que a la firma de la solicitud de crédito y pagaré, la reclamante la autorizó para ser reportada ante los operadores de información, autorización que se encuentra en la cláusula décima del documento denominado, "CONDICIONES Y REGLAMENTO DE LA TARJETA OLIMPICA".
- 5.4 Que respecto al saldo pendiente de la obligación No. [ ], se debe a que la reclamante pagó las cuotas de los meses de febrero a junio de 2007, quedando pendiente el pago de la cuota seis (6) por valor \$467.000,00 pesos.
- 5.5 Que el reporte de las obligaciones se encuentra actualizada y refleja el comportamiento de pago de la Titular.

**SEXTO:** Que el operador Cifin S.A. a través de comunicación del 1 de febrero de 2016 (fls. 39 al 42), señaló que:

"(...)

Obligación No. [ ]

1. La entidad Serfinansa - Servicios Financieros S.A. es el acreedor originario, la fecha en que realizó el reporte negativo de la obligación No. [ ] fue el 14 de marzo de 2007.

(...)

## Por la cual se imparte una orden

4. La fecha en que la entidad Serfinansa - Servicios Financieros S.A., realizó el reporte negativo de la obligación No. [ ] fue el 14 de marzo de 2007, con mora inferior a 30 días.
5. La entidad Serfinansa- Servicios Financieros S.A. no ha reportado pago de la obligación.
6. El histórico de mora inició el 14 de marzo de 2007 hasta la fecha, debido a que según consulta realizada el 28 de enero de 2016, la obligación presenta mora
7. Según consulta realizada el 28 de enero de 2016, la entidad no ha solicitado la eliminación de la información negativa
- (...)
9. El término de permanencia de la información negativa no se ha aplicado, debido a que la entidad no ha reportado el pago de la obligación

Obligación No. [ ]

1. La entidad Serfinansa - Servicios Financieros S.A. fue el acreedor originario, la fecha en que realizó el reporte negativo de la obligación No. [ ] fue el 25 de noviembre de 2009
- (...)
4. La fecha en que la entidad Serfinansa - Servicios Financieros S.A., realizó el reporte negativo de la obligación No. [ ] fue el 25 de noviembre de 2009, con mora de 360 días.
5. La entidad Serfinansa - Servicios Financieros S.A. no reportó pago de la obligación.
6. El histórico de mora inició el 25 de noviembre de 2009 hasta el 24 de abril de 2010, fecha en que la obligación fue eliminada directamente por la entidad.
7. La fecha en que la entidad eliminó la obligación, como se indicó fue el 24 de abril de 2010.
- (...)
9. El término de permanencia de la información negativa no se aplicó, debido a que la entidad no reportó pago de la obligación y fue eliminada directamente por la fuente.

Obligación No. [ ]

1. La entidad Serfinansa - Servicios Financieros S.A. fue el acreedor originario, la fecha en que realizó el reporte negativo de la obligación No. [ ] fue el 04 de octubre de 2007.
- (...)
5. El 21 de julio de 2014, la entidad reportó el pago de la obligación, con fecha 13 de junio de 2014.
6. El tiempo de permanencia del histórico de mora del último periodo, será hasta el 03 de abril de 2016, según lo estipulado en la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data
7. El 21 de julio de 2014, se actualizó la información negativa cuando la entidad reportó pago de la obligación. Es de indicar, que según consulta del 28 de enero de 2016, la obligación se encuentra cumpliendo el tiempo de permanencia de ley
- (....)
9. Referente a la aplicación del régimen de permanencia indicamos lo siguiente:

La edad de mora máxima del último periodo que reportó Serfinansa - Servicios Financieros S.A. para la citada obligación fue de 330 días, que equivale en el vector de comportamiento a una edad de mora 11 (330 días) y fecha de pago 13 de junio de 2014.

En virtud de lo anterior, se aplicó una permanencia de 660 días a partir de la fecha de pago.

(...)"

Por la cual se imparte una orden

**SÉPTIMO:** Que el operador Experian Colombia S.A., en la comunicación del 1 de febrero de 2016 (fls. 43 al 46), señaló que:

"(...)

• OBLIGACION No. [ ]

1. Fecha del primer reporte negativo efectuado por el acreedor originario: La información reportada por esta Fuente no es producto de una solicitud de migración.

2. Fecha en que la fuente realizó el reporte negativo del titular: El día 16 de Abril de 2007, la Fuente reportó la primera mora con corte a Marzo de 2007.

El día 3 de diciembre de 2015, la fuente modificó la fecha de la primera mora, dejándola con corte a diciembre de 2011. Cabe señalar que, para esta fecha, el término de permanencia correspondiente a la primera mora con corte a marzo de 2007 y el pago total reportado por la fuente con corte a diciembre de 2008, ya se había contabilizado.

3. La fecha en la cual se reportó el pago de la obligación: El día 10 de Febrero de 2009, la Fuente reportó el pago total de la obligación con corte a Diciembre de 2008.

El día 3 de Diciembre de 2015, la Fuente modificó el estado de la obligación de "Pago Voluntario" a "Cartera Castigada" con corte a Octubre de 2015 y así mismo modificó la fecha de la primera mora, para dejarla con corte a diciembre de 2011.

4. El tiempo de permanencia del histórico de mora: Según la mora presentada en esta obligación, correspondiente a 21 meses, se dio cumplimiento al término de permanencia determinado por la Corte Constitucional en la Sentencia C - 1011 de 2008, equivalente al doble del tiempo que dicha obligación permaneció en mora, contados a partir del corte de diciembre de 2008, fecha en la cual la fuente reportó la obligación en estado de "Pago voluntario". En consecuencia, el dato histórico negativo se dejó de visualizar en la historia de crédito del Titular con corte a Junio de 2012.

5. Fecha de eliminación de la obligación: La Fuente no ha solicitado la eliminación de la obligación.

Sin embargo, cabe señalar que por políticas de calidad de la información aplicadas por Experian Colombia S.A.- DataCrédito, dada la falta solución oportuna de un reclamo por la Fuente, el estado y el comportamiento de la obligación no se visualizan en la historia de crédito del titular desde el corte de Diciembre de 2015 hasta la fecha.

• OBLIGACION No. [ ]

1. Fecha del primer reporte negativo efectuado por el acreedor originario: La información reportada por esta Fuente no es producto de una solicitud de migración.

2. Fecha en que la fuente realizó el reporte negativo del titular: El día 10 de Octubre de 2007, la Fuente reportó la primera mora con corte a Septiembre de 2007.

3. La fecha en la cual se reportó el pago de la obligación: El día 17 de Enero de 2008, la Fuente reportó el pago total de la obligación con corte a Diciembre de 2007.

El día 16 de Julio de 2008, la Fuente modificó el estado de la obligación de "Pago voluntario" a "Cartera Castigada" con corte a Junio de 2008.

Posteriormente, El día 21 de Julio de 2014, la Fuente reportó el pago total de la obligación con corte a Junio de 2014; lo cual coincide con haber sido la última actualización.

4. El tiempo de permanencia del histórico de mora: Según la mora presentada en esta obligación, correspondiente a 47 meses, se deberá cumplir con el término de permanencia establecido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, el cual corresponde a 4 años. En consecuencia el dato histórico negativo se dejará de visualizar en la historia de crédito del Titular con corte a Junio de 2018.

5. Fecha de eliminación de la obligación: La Fuente no ha solicitado la eliminación de la obligación.

"(...)"

**OCTAVO:** Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y objeto de la presente actuación.

Teniendo en cuenta que la petición presentada por la señora [ ] se refiere a que se elimine la información reportada en las bases de datos de los [ ]

Por la cual se imparte una orden

operadores Experian Colombia S.A. (DataCrédito) esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de hábeas data según la facultad conferida en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 a esta Superintendencia, por lo que la decisión va a tomarse en ese sentido.

No obstante, se debe aclarar que lo anterior no implica un desplazamiento de la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de datos personales, por lo cual esta entidad se reserva la facultad de verificar los hechos descritos en la presente actuación, a fin de determinar si es pertinente iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio.

#### NOVENO: Análisis del caso y valoración probatoria

##### 9.1 Deber de veracidad en el reporte de la información de las fuentes. (art. 8, numeral 1)

El deber de veracidad del dato, implica que la información que suministre la fuente a los operadores de los bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, como quiera que la información esté destinada entre otros fines, a ofrecer a terceros datos útiles para el cálculo del riesgo crediticio.

Tal deber se encuentra vinculado a la obligación que tienen las fuentes de informar de forma periódica y oportuna a los operadores todas las novedades, sobre los datos que previamente se encuentren reportados ante la base que administran y propender porque la misma se mantenga actualizada.

Lo anterior, con el objeto de cumplir con el principio de calidad del dato, establecido en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, que preceptúa que los datos deben ser veraces y completos, entre otras características.

De otra parte, y teniendo en cuenta que el principio de veracidad implica que la información debe ser, además de lo dicho anteriormente, **comprobable**, resulta válido traer a colación lo manifestado por la Corte Constitucional en Sentencia T-847 de 2010:

(...)

*Respecto a ese tópico, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, en sentencia T-168 de 2010, al estudiar el caso de una ciudadana que se encontraba reportada en la central de riesgo DataCrédito, entre otras, por una obligación crediticia insoluta supuestamente adquirida con el Banco del Estado y que fue cedida a través de contrato de compraventa de cartera vencida a Refinancia S.A., entidad que manifestó expresamente no contar con los documentos que soportaban la existencia de la obligación ya que solo tenía el registro digital de los saldos pendientes, señaló que Refinancia S.A. antes de realizar el reporte de la información financiera negativa, debió demostrar con los documentos idóneos para ello, la existencia de la obligación supuestamente incumplida. Si no contaba con tales documentos, estimó esa Sala que debía proceder al retiro del reporte negativo en forma inmediata. Así, precisó que 'no basta con que las entidades que realicen el reporte tengan los registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para hacer el reporte y como medio para hacer efectivo el derecho de las personas a conocer las circunstancias del mismo, deben contar con los documentos de soporte, en los que conste la respectiva obligación'. (Subrayas fuera de texto).*

(...)

Por la cual se imparte una orden

*‘Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal como lo ordena la ley, en los respectivos soportes, de manera que las operaciones de crédito deben documentarse mediante los preliminares de aprobación de crédito, el contrato de mutuo debidamente instrumentalizado a través de un pagaré o cualquier otro medio utilizado por las partes usuarios y operadores para formalizar sus negocios jurídicos y sus relaciones financieras. Es por ello que dichos soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos y deben conservarse debidamente de manera que sea posible su verificación – art. 123 del Decreto 2649 de 1993 - (...).*

*26. (...) En ejercicio del derecho de habeas data no existe razón alguna para que la entidad financiera niegue al titular de un crédito la exhibición de los soportes que le permitan verificar, en caso de duda o discrepancia, la existencia, integridad, exigibilidad y condiciones de la obligación que se le imputa, pues sólo así se garantiza la posibilidad de comprobar la veracidad y actualidad del dato<sup>[1]</sup>.*

*(...)*

*En ese orden de ideas, la fuente de la información debe demostrar el origen de la obligación, su existencia y pertinencia, permitiendo el acceso del “aparente” titular del crédito a los correspondientes soportes, los cuales la entidad bancaria o el particular que realiza el cobro, se encuentran en la obligación de conservar. Si no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tomaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso.*

*(...)*”.

De acuerdo a lo anterior, este Despacho encuentra que la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansia Compañía de Financiamiento respecto a la solicitud realizada por parte de esta Superintendencia el 13 de noviembre de 2015, referida a que remitiera copias de la autorización de reporte otorgada por la titular, de los documentos donde conste la existencia de la obligación y/o la relación comercial con la reclamante, entre otros, aportó fotocopia de un documento denominado “AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” (fl. 67) donde se plasma la autorización para reportar ante los operadores de información a la Titular. Adicionalmente, aportó las fotocopias simples de una solicitud de crédito educativo que trae inserto un pagaré sin su carta de instrucciones y la solicitud de tarjeta personal que contiene un pagaré con su carta de instrucciones todos firmados por la reclamante, sin que sobre los mismos se realice de manera clara y certera la designación de las obligaciones que se imputan al Titular y que se referencian ante el operador de información Experian Colombia S.A. con los Nos. [ ] y [ ] y ante el operador Cifin S.A. con el No. [ ], situaciones que conllevan a una incertidumbre jurídica total, pues no existe certeza respecto a si tales documentos corresponden a las obligaciones reportadas por la fuente con información negativa ante los operadores están a cargo del Titular, más aun cuando la Fuente menciona en una certificación de fecha 6 de junio de 2014 entregada a la Titular (fl. 6) la existencia del pagaré No. [ ] sin que se aporte a esta actuación. Por lo anterior, para este Despacho tales reportes no cumplen con los postulados de veracidad, no son exactos, completos ni actualizados, tal y como lo dispone el numeral primero del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

[1] Sentencia T-129 de 2010 – M.P. Juan Carlos Henao Pérez

Por la cual se imparte una orden

Se hace claridad, que si bien la reclamante hace alusión al pago de la obligación No. [REDACTED]; esto no es óbice para declarar per se, que sus manifestaciones convalidan una posible autorización para ser reportada ante los operadores, pues se reitera, todo queda sencillamente en el reconocimiento y pago de una obligación.

Ahora bien, por las razones planteadas es procedente proteger el derecho fundamental de hábeas data, ordenando a la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento identificada con el Nit. 860.043-186-6, para que realice las diligencias correspondientes ante los operadores de información Experian Colombia S.A. y Cifin S.A. respecto al retiro de la información positiva y negativa que hubiere reportado de la aquí Titular de la información respecto de las obligaciones Nos. [REDACTED] y [REDACTED]

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento, identificada con el Nit. 860.043-186-6 para que dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente ante los operadores Experian Colombia S.A. y Cifin S.A. para que en las bases de datos de éstas se elimine la información positiva y negativa de la señora [REDACTED] identificada con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED] que haya sido reportada por la citada sociedad respecto de las obligaciones marcadas con los Nos. [REDACTED]

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento acreedora de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento identificada con el Nit. 860.043-186-6 a través de su Representante legal, así como a la reclamante, entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los (10) días siguientes a su notificación.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.,

31 OCT 2016

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se imparte una orden

Por la cual se imparte una orden

**Radicación: 15-255399**

**NOTIFICACIONES:**

**Titular de la información:**

Señora:  
Identificación:  
Dirección:  
Ciudad:  
Correo electrónico:

**Fuente de información:**

Entidad:	Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento
Identificación:	Nit. 860.043-186-6
Representante legal:	Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Identificación:	C.C. No. 8.736.026
Dirección:	Calle 72 No. 54 – 35 Piso 1
Ciudad:	Barranquilla – Atlántico
Correo electrónico:	info@serfinansa.com.co