Vulneración y/o Desconocimiento de la Protección de Datos en el sector financiero[*]

Alejandro Luna Muñoz[**]

Resumen

Teniendo presente la relevancia que para las entidades de carácter financiero tiene la recolección, consulta y reporte de información de sus clientes y potenciales clientes, llamados como άconsumidores financieros έ, es necesario tener en cuenta los principales elementos y aspectos importantes y relevantes frente al manejo de aquella información, es decir de los datos personales de los clientes, para que en este sentido se garanticen a cabalidad los derechos de los consumidores financieros en relación con la información que de ellos se encuentra contenida en todas las bases de datos.

Abstract

Bearing in mind the relevance for financial entities of collecting, consulting and reporting information on their clients and potential clients, called "financial consumers", it is necessary to take into account the main elements and important and relevant aspects regarding the management of that information, that is to say of the personal data of the clients, so that in this sense the rights of the financial consumers in relation to the information that of them is contained in all the databases are fully guaranteed.

Palabras Clave: Datos Personales, Consumidor Financiero**,** Entidad Financiera**,** Tratamiento de Información

Introducción

Esta investigación es de suma importancia puesto que en el día a día, sin entrarnos en el campo de información comercial, crediticia, o de servicios, las entidades financieras están recolectando, consultando y reportando datos personales de los consumidores

[*] Artículo presentado para optar por el título de Abogado, derivado del proyecto de investigación titulado: Habeas Data, protección de datos y el sector financiero; la otra mirada desde el titular.

[**] Estudiante de Derecho de la Universidad CES, Analista de la Protección de Datos Personales en el sector financiero. Correo electrónico. Alejandro.20.09@hotmail.com. Este trabajo fue dirigido por el Doctor Diego Martín Buitrago Botero.

financieros, con el fin de conocer el comportamiento comercial y crediticio de estos y así contar con mayores elementos de análisis para el otorgamiento de productos financieros.

Cuando se vela y se cumple al pie de la letra la Protección de Datos Personales igualmente se está protegiendo la confianza del público en general en el sector financiero y se está garantizando un sistema financiero equilibrado que lleve consigo información cierta, clara, fidedigna y confiable.

Es importante igualmente tener claro el grado de conocimiento que tienen los titulares de dicha información, y si estos cuentan con la información necesario y suficiente sobre el tratamiento de sus datos personales, no asociados a los datos financieros, comerciales o crediticios.

Aspectos generales del tratamiento de datos en el sector financiero

El tema por investigar pretende plantear una hipótesis, frente a la protección de datos en el sector financiero, tomando como punto de partida el beneficio vs perjuicio que este trae, no solo para la entidad financiera, sino para el titular de los datos, teniendo en cuenta que estos, conforman un banco de datos personales, los cuales se encuentran protegidos por la Ley 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás disposiciones (Habeas Data-Protección de Datos Personales).

Para comenzar es importante tener cuenta dos cosas: Primero, relaciono algunas palabras clave que serán de utilidad para el desarrollo de la presente investigación, teniendo como referencia las definiciones de la ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2017 y algunas definiciones de la superintendencia financiera:

a) Autorización. Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

b) Base de Datos. Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

c) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

d) Dato público. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas;

e) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

f) Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

g) Agencia de Información Comercial. Es toda empresa que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento de información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa en un momento dado.

h) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales.

i) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

j) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

k) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Segundo, es necesario saber y ratificar que se ha dicho acerca del tema por entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia Financiera de Colombia (SIF), al igual de lo que se ha establecido por medio de normas como la Constitución Política de Colombia.

Para iniciar es importante tener en cuenta el eje central del tratamiento de datos (derecho a la información) como derecho fundamental consagrado en el Articulo 15 Constitución Política Colombiana: άTodas 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 modo, 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 Constituciónέ.

La Ley 1266 de 2008 ά*Por medio de la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones*έ, desarrolla el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan

recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, así como el derecho a la información con relación a la información financiera y crediticia, comercial, de servicios. Aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.

La ley 1581 de 2012 á*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*é, por su parte, desarrolla el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales.

Los principios y disposiciones contenidas en dicha ley aplican a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

¿Qué es el derecho de Hábeas Data?

á*El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada*é (Industria y Comercio Superintendencia) La Corte Constitucional en sentencia C 748 de 2011 lo definió como:

> El derecho que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de su divulgación, publicación o cesión, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.

Asimismo, en la misma sentencia, la Corte Constitucional lo define como un derecho autónomo y diferente de otras garantías con las que está en permanente relación como la intimidad y la información.

Sobre las anteriores dos definiciones, es necesario tener presente que el derecho al Habeas Data, es en sí mismo un tema tan extenso y tan complejo, que podríamos decir o casi que afirmar, que a las dos definiciones les falta la profundidad necesaria para hacer de dicho tema, algo comprensible, o por lo menos acercarlo a la debida interpretación que debe tener.

Por ello, es necesario que el mismo se desglose, hasta la última palabra, no solo definiéndola, sino entendiendo su significado desde diversas perspectivas, para que podamos llegar a conclusiones objetivas, que permitan a todas las personas, mayores o menores, tener la facultad de expresar su aceptación o no, su conformidad o inconformidad de este tema.

¿Quién es el titular de la información?

á*El titular de la información es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos.*é (Industria y Comercio Superintendencia). Pero además debemos tener presente que no solamente es a quien se refiere dicha información, sino que también es quien puede disponer de la misma en el lugar y en el momento en que lo decida.

¿Quién es la fuente de información?

La superintendencia de industria y comercio a través de su página institucional, ha aclarado que el titular de la información es:

> La 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.é (Manejo de información personal: Habeas data, s.f.)

El deber legal, lleva dicha definición más allá del recibir y conocer, pues dejando únicamente estas dos, se supondría que son las únicas atribuciones que tiene la persona, entidad u organización.

> Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios, y no a través de un operador, tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.έ (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

Por la circunstancia anteriormente descrita, es menester que siempre se tenga claro quien cumple el rol de titular, operador y fuente, pues cada uno de ellos tiene como bien se dijo, obligaciones y responsabilidades que le son propias, y que pueden variar con el más mínimo cambio.

¿Qué se entiende por vínculo de cualquier otra índole?

La Superintendencia de Industria y Comercio en el mismo artículo reseñado afirma que:

> El vínculo de cualquier otra índole debe entenderse como aquel que genere una o más obligaciones entre la fuente y el titular que legitime al primero a reportar información tanto negativa como positiva del último por lo que es claro que, el contar solamente con la autorización de reporte no genera obligación alguna entre la supuesta fuente y el reclamante; será requisito indispensable la existencia de una obligación entre estos para que sea posible realizar un reporte.

Este punto requiere vital atención, toda vez que teniendo claro que existe protección para la persona, entidad u organización, también la hay y en gran medida, para el titular de la información, esto con referencia a la potestad y/o facultad de reportar información que, aun siendo verídica, constituya juicios de valor positivos y negativos y a su vez generadores de consecuencias tanto buenas como perjudiciales para el titular.

¿Quién es el operador de la 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 ley. Ejemplo: Central de Información Financiera CIFIN y Data crédito.έ (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

En este punto, debemos hacer énfasis en el hecho de la administración de los datos, el alcance que tiene, toda vez que la misma administración conlleva al reporte de los mismos, y esto su vez nos remite a la autorización expresa del titular.

¿Quién es el usuario de la información?

Es necesario aclarar que la superintendencia de Industria y Comercio, ha sido enfática en la definición del usuario de la información. En su página institucional, ha señalado que:

> El usuario es la persona natural o jurídica que 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. Ejemplo: Las entidades bancarias que solicitan la información con el fin de analizar el riesgo crediticio, o los proveedores de servicios de comunicaciones quienes pueden actuar como fuente de información, y asimismo como usuarios de la misma. (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

¿Qué es un dato personal?

> El dato personal se refiere a cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privadosέ. (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

Los datos serán públicos cuando la ley o la Constitución así lo establezca, y cuando no sean de aquellos clasificados como semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas y los relativos al estado civil de las personas.

El dato semiprivado es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio. El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Tal como se expresa, la diferenciación requiere extremo cuidado, toda vez que si en algún momento, se llegara a confundir por ejemplo un dato privado con uno semi privado, esta acción tendría implicaciones legales y muy severas.

¿Qué es el principio de finalidad?

> El principio de finalidad, obliga a que las actividades de recolección de datos personales obedezcan a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. Con fundamento en este principio la finalidad debe ser comunicada al titular de la información previa o concomitante con el otorgamiento del titular de la autorización, cuando ella sea necesaria o, en general, siempre que el titular solicite información al respecto. (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

Importante es que la finalidad para la cual se otorga o entrega la información sea tan clara que no se presenten bajo ninguna circunstancia ambigüedades que lleven infortunadamente a violar este derecho.

¿En qué consiste la circulación restringida?

La superintendencia en la página institucional que se ha referenciado dentro de este trabajo, ha considerado lo siguiente:

> El principio de circulación restringida consiste en que a menos que la información sea pública, los datos personales no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que dicho acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o a los usuarios autorizados para ello. (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

El deber de cuidado que debe tener la persona, entidad u organización, bien sea fuente u otro, debe ser muy alto, por la simple razón que no puede haber ningún error que permita que se filtre la información.

¿Qué es la temporalidad de la información?

Cuando nos referimos a la temporalidad de la información, debemos considerar nuevamente la información contenida en la página de la superintendencia de industria y comercio en la página institucional considera que:

> El principio de temporalidad de la información se refiere a la necesidad de que el dato del titular no podrá ser suministrado a los usuarios cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos. ((Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

Es necesario recalcar la importancia que tiene la palabra confidencial en este punto, puesto que la confidencialidad va más allá de la relación que dio origen a la protección de los datos.

¿Qué es el principio de interpretación integral de derechos constitucionales?

La Superintendencia de Industria y Comercio, en la página anteriormente referenciada, considera que:

> La interpretación integral de derechos constitucionales, consiste en que la normas que rigen los datos personales se interpretarán en el sentido que se amparen otros derechos constitucionales, como son el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Así mismo, se refiere a que los derechos de los titulares se interpretarán en armonía con el derecho a la información y demás derechos constitucionales aplicables. (Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

La correlación entre los derechos es un tema, que debe ser entendido como la relación armónica que tienen los mismos entre sí, dando a entender que el derecho al Habeas Data en sí mismo, no puede hacerse valer sin la aplicación correcta y oportuna de los anteriormente mencionados.

¿En qué consiste el principio de seguridad?

El principio de seguridad impone qué en la información contenida en los bancos de datos, así como aquella que resulte de las consultas que realicen los usuarios, se incorporen las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de los registros, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

La seguridad implica rigurosidad en el manejo de los datos, en el sentido de que la responsabilidad surge en el momento en que este principio se quebranta.

¿Qué es el principio de confidencialidad?

La superintendencia de industria y comercio ha considerado de manera reiterada que:

> El principio de confidencialidad en la información consiste en que todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan carácter público, 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,

> pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas. ((Manejo de la información personal: Habeas data, s.f.)

Entendemos éste principio como el seguro del dato entregado, o la garantía del buen manejo del dato.

Desde el punto de vista de los titulares de la información, las investigaciones y datos contundentes acerca de su comportamiento y conocimiento, son pocos, debido a que las múltiples investigaciones van enfocadas hacia la optimización de los datos y la recolección de estos, dejando al titular, como proveedor de información, sin tener en cuenta, si su conocimiento es profundo y adecuado sobre los procesos que se realizan con sus datos y la percepción que estos tienen sobre su entrega, y a pesar de que la ley y normatividad va enfocada hacia su beneficio y protección, son ellos quienes a través del desconocimiento, permiten que, el sector financiero disponga de su información personal, realizando en repetidas oportunidades reclamaciones o reflejando inconformidades, que fueron previamente consultadas y aprobadas por el mismo titular, pero que este no conocía.

No es en vano, que existan sitios web como www.segurosenlinea.com, página que registra quejas frecuentes, frente a la violación de datos personales, habeas data, sin embargo, si se leen algunas, se encuentran quejas como άpersonas de las sucursales de MasterCard, me llaman a ofrecer algunos de los productos, sin yo querer recibir este tipo de informaciónέ, entonces, esto demuestra desconocimiento sobre la entrega de datos personales, pues al entregarlos, es posible que autorice igualmente su uso y disposición de estos.

De igual forma, al realizar una previa investigación, sobre casos específicos, o resultados de investigación, sin distinción de metodología, acerca de la percepción de los titulares, no existe una información constante o coherente, que rescate los pensamientos y sensaciones de estos, pues siempre va enfocado, bien sea hacia las

multas del mal manejo de los datos o el incumplimiento de esta, los retos a nivel financiero para su recolección, o la normatividad que la rige.

La información cuya conexión es directa entre el habeas data, la protección de datos personales y el titular de la información, más completa, si así se puede llamar, son diferentes noticias, en las que se expresan inconformidades, que llevan a pensar, si es realmente culpa de las entidades financieras, o si es desconocimiento por parte de los titulares.

El periodista Juan Fernando Rojas del periódico El Colombiano, en su columna de investigación *"Crecen las quejas por Habeas Data en la Superintendencia de Industria y Comercio"* llega a la conclusión que:

> El 50 por ciento de las quejas tiene que ver con la veracidad de la información reportada a centrales, un 25 por ciento se relaciona con la omisión de las empresas o centrales de atender la solicitud directa y otro tanto es por la falta de autorización previa para uso de información personal.

Esta noticia fue entregada a la comunidad, en el año 2013, poco tiempo después de haber comenzado a regir la normatividad de habeas data y de protección de datos personales y sobre esta misma noticia valdría la pena preguntarse: ¿Es realmente omisión de las empresas frente a los temas de habeas data, o es desconocimiento del titular sobre el manejo y autorización de esta? ¿No sería válido preguntarse entonces, si son los titulares quienes están teniendo una omisión frente al conocimiento profundo, sobre la autorización que generan para el uso de su información?

De igual forma, distintas universidades, se han encargado de hablar acerca del habeas data y la protección de datos personales, más allá del tema estructural de la normatividad, y más bien, desde el tema funcional, realizando investigaciones sobre su importancia y trascendencia en Colombia.

Según la Revista *Ces Derecho* en el artículo titulado: άEl debido proceso en la Ley de Habeas Dataέ de Juan Carlos Gil Cifuentes dicho autor considera que:

άEntre los principios de la administración de datos, se encuentran los siguientes:

- *Principio de veracidad o calidad de los registros o datos*
- *Principio de finalidad*
- *Principio de circulación restringida*
- *Principio de temporalidad de la información*
- *Principio de interpretación integral de derechos constitucionales*
- *Principio de seguridad*
- *Principio de confidencialidadέ* (2017, p.200)

No es el caso entrar a definir cada uno de los principios anteriormente mencionados, toda vez que ya se dio a conocer su definición y se hizo un comentario respecto a cada uno de ellos; Por lo anterior, debo decir que estos son un pilar fundamental para la presente investigación, en el sentido de que, basándonos en estos, podemos analizarlos, estudiarlos y comprobar que cada uno de ellos se desarrolle en su totalidad.

Recordemos que todo está basado en principios, y aún más en el ámbito legal, pues ellos garantizan diversos factores como la no vulneración de la materia en la que se esté actuando, corrobora el debido proceso que cada situación debe seguir y con ello se logra mantener el equilibrio y la equidad que se necesita para sostener las relaciones de cualquier índole.

Es de aclarar, que no todos los principios aplican para todas las materias, y mucho menos que centrándonos en la protección de datos personales todos tengan el mismo rango, pero sí es claro que como se mencionó anteriormente, la fuerza armónica que tienen los mismos, son los que van a posibilitar los objetivos que tiene la protección de los datos personales y el Habeas Data.

Ahora bien, el mismo autor considera que:

> Se pueden destacar varios elementos que permiten vislumbrar el debido proceso tratándose de la realización de reportes en centrales de riesgo, tales como:
>
> Para realizar reporte negativo sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza en las centrales de riesgo, se debe seguir un procedimiento, el cual consiste en los siguientes pasos:
>
> - Comunicación enviada al titular de la información a la última dirección registrada en los archivos de la fuente de la información.
> - Transcurridos veinte (20) días calendario siguiente a la fecha de envío de la comunicación, se podrá realizar el reporte negativo.
> - El fin de la comunicación previa consiste en que el titular de la información pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, aspecto ligado entonces al derecho de defensa.
> - Posibilidad de controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. (Cifuentes, 2017, p. 202)

Debemos tener presente que, desde este punto se pueden prever problemas, inconformidades, entre otras toda vez que por ejemplo dicho procedimiento es tan estricto que puede causar vulneraciones difíciles de reparar, en el entendido de que reportar información negativa sobre un titular de información o cliente, debe estar mucho más regulado pues pueden haber muchas circunstancias en las que la persona puede llegar a encontrarse que, por ejemplo le impidan dar una respuesta oportuna y que no necesariamente dicho sujeto se encuentre incumpliendo por decirlo así, una obligación.

Supongamos el caso en el que, por fuerza mayor o caso fortuito, la persona incumpla una obligación y que como consecuencia de la misma no pueda responder oportunamente ni mucho menos demostrar la situación en la que se encontraba; este caso nos lleva entonces a notar un desequilibrio en la relación titular-operador.

Por lo tanto, la regulación debe ser, más que exhaustiva, ampliada, con el fin de evitar situaciones como la anterior descrita.

Eduardo Cifuentes Muñoz en su artículo ά*El Habeas Data en Colombia*έ publicado en la revista Redalyc afirma que:

> El Hábeas data y la protección de datos personales representan apenas un intento incipiente y tímido, dirigido a corregir distorsiones extremas del proceso comunicativo informático. De un lado, reduce en cierto grado la invisibilidad de los gestores o titulares de bancos de datos - lo que se logra exigiendo un registro de bancos, una declaración de sus objetivos y de sus procedimientos etc.; de otro lado, permite a las personas, en cierta medida, adquirir consciencia de su transparencia externa y de las condiciones de la misma, pudiendo incidir en la elaboración y transmisión de formatos singulares o unidimensionales de su personalidad y de sus acciones. (Cifuentes, 1997, p. 104)

Según este mismo autor en el mismo artículo reseñado, el habeas data resulta fructífero para reducir en cierto grado la invisibilidad de gestores o titulares de bancos de datos, pero más relevante aún para esta investigación, expresa el beneficio para las personas, lo cual sirve como lineamiento, al momento de formular la metodología de dicha investigación, pues para la comparación que se realizará en la investigación, es pertinente tener claro lo que, se supone los titulares de la información deberían no solo conocer sino también hacer valer su derecho al habeas data. (1997)

No se puede dejar de lado igualmente, y más aún en la actualidad, que la tecnología, forma parte fundamental a la hora del titular entregar información, y que este en ocasiones, deja pasar desapercibido esto, como una autorización previa a ingresar su información a los bancos de datos de las entidades financieras.

Frente a esto, es importante también aclarar, que si bien se habla acerca de la importancia de conocer y aceptar los derechos frente a la información entregada, es igual de importante que el titular, tenga conocimiento acerca de la transparencia sobre sus datos personales, pues el incumplimiento de estas, iría igualmente, en contra de la

protección de datos y entonces no sería indebido por parte del sector financiero que tiene dicha información sino por el mismo titular que la dio, y en coherencia, este debería entonces perder derecho a la reclamación.

Cuando Eduardo Cifuentes Muñoz, menciona que "*Toda persona tienen derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional*", ¿no sería entonces coherente que todo aquel titular, en el momento en el que no desea que su información continúe siendo utilizada, se apropie de su derecho frente al habeas data, y pida la eliminación de dicha información? Si los titulares tuvieran conocimientos más profundos sobre esto ¿No habría una merma en quejas, reclamos y solicitudes para las entidades bancarias, pudiendo así optimizar su tiempo en otras funciones propias de la información?

Principales elementos o mecanismos implementados por las entidades financieras, frente a la recolección y manejo de datos personales.

Para este objetivo, se tomaron como bases fundamentales, primero el conocer el funcionamiento de las bases de datos en el sector financiero, segundo, las diferentes metodologías que estos utilizan para la recolección de dichos datos, y por último normatividad que se le da al manejo de estos.

Es importante entender que se denominan mecanismos, a aquellos métodos utilizados por las entidades financieras que tienen como finalidad la recolección de los datos personales de todos los usuarios o titulares, que buscan y persiguen un servicio de cualquier establecimiento de crédito, como es el caso de los bancos.

Los mecanismos más utilizados por las entidades financieras en Colombia, definidos en palabras que den buen entendimiento al lector, se puede clasificar de la siguiente manera: electrónicos o personales. Ahora bien, debemos entender por mecanismos electrónicos aquellos cuyo canal entre el cliente y la entidad se basa en la mera

tecnología, entiéndase como correo electrónico, mensaje de texto, número celular, teléfono fijo, entre otros; Por otra parte encontramos la vía personal, según la cual, es el mismo usuario, quien en busca de obtener un servicio por parte del establecimiento bancario, acude personalmente a una sucursal o al mismo, y allí sigue el protocolo común que se tiene establecido desde hace tantos años, como lo es entregar la información de manera personal y voluntaria, datos personas y además, cumplir con el requerimiento de aceptar mediante firma manuscrita, registro de huella digital y demás requisitos necesarios para el efectivo cumplimiento del proceso.

Sin embargo, es menester aclarar que los mecanismos antes descritos, son las principales vías, es decir los métodos más utilizados por las entidades financiera para la recolección y el manejo de los datos personales; Es necesario hacer esta aclaración toda vez que existen métodos que se utilizan ocasionalmente para el tratamiento y recolección de los datos que, a pesar de ser efectivos, no son muy comunes y pueden llegar a tener un margen de error mayor que los procedimientos tradicionales.

Ahora, posterior a la recolección de los datos, independiente de cual sea el método, la aceptación del titular, es expresada únicamente a través de formatos textuales predeterminados los cuales firman, es decir, cuando esta entrega su información no existe un procedimiento en el cual se le explique de manera propia al titular, sobre las consecuencias de entregar su información y más aún, sobre los usos que a esta se le pueda dar. Esto podría darnos a entender, que cada vez es menos riguroso, pues existe también la aceptación verbal, a donde el titular no tiene donde recurrir en caso de dudas o inconformidades.

Sobre el manejo que se le da a las bases de datos personales en las entidades financieras, desde el área jurídica, es indispensable que cuenten con un archivo institucional creado, organizado, preservado y controlado, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original, el ciclo vital de los documentos, según lo establece el decreto 2578 del 13 de diciembre de 2012; con lo que se busca tener un control que le asegure a los titulares que su información estará almacenada de forma segura y esta no podrá ser entregada ni vendida a otras entidades sin consulta previa al propio titular.

Por otro lado, al interior de las entidades financieras, se realiza el procedimiento de que, para cada uno de los trámites que el titular vaya a realizar, este debe de aceptar el uso de su información bien sea de forma escrita o verbal, sin importar el trámite que dicho titular vaya a realizar.

Con lo anterior se quiere decir que, es el mismo titular quien, ante cualquier circunstancia que involucre sus datos, en el ámbito financiero, debe autorizar a dicha entidad a que maneje la información que éste mismo suministró, y de la cual se supone debe ser exclusivamente para los fines inicialmente acordados, como por ejemplo, cuando un usuario quiere obtener un vehículo mediante un crédito, éste en la solicitud de crédito del concesionario que él mismo haya escogido, debe firmar la autorización de administración de datos personales o hábeas data, en la cual se le estipula que de manera consciente y voluntaria autoriza tanto al concesionario como a la entidad financiera a que los datos suministrados puedan ser consultados, procesados, reportados y divulgados ante las centrales de información y riesgo como es el caso de la CIFIN, y para que se haga un estudio en el cual se analice el riesgo crediticio que ese cliente representa para el establecimiento de crédito, pero además, y aquí está la cuestión, también autoriza a que lo anterior pueda ser compartido con terceros ajenos a la operación que se está realizando y a que le puedan ofrecer productos y servicios en cualquier momento.

Pero algo más grave aún sucede en este caso, y es que la mayoría de personas no tienen conocimientos tan amplios o mejor dicho, no tienen la conciencia de saber que al ser consumidores financieros están en la obligación de enterarse no solo del producto que adquieren o quieren adquirir sino de todo el procedimiento que se lleva a cabo para tal fin; y con esto quiero decir que dichas autorizaciones que el cliente firma en cualquier momento, generalmente y de manera engañosa, dicen que á*el cliente, usuario, titular autoriza IRREVOCABLEMENTE…*é, y acá radica gran parte del problema, pues la ignorancia del usuario en si consiste en no saber que toda autorización es completamente revocable en cualquier momento, cuando el usuario así lo desee.

Ahora, si nos retomamos al foco de la investigación, es decir, en el titular más allá de la entidad financiera encargada de la recolección de datos; no siempre los titulares de la información realizan actualización de sus datos o su consentimiento ante el uso de estos es consciente, pues no se dirigen a la entidad bajo esa intención, sino en la búsqueda de bien sea una solución de problema, asesoría financiera o nuevos servicios. Es por esto, que si para ser atendidos o lograr la respuesta oportuna a su necesidad a resolver, se le exige la aceptación del tratamiento de sus datos personales, este tenderá a responder de forma positiva, aun cuando no tenga conocimiento claro sobre lo que está aceptando.

Cabe anotar también que, si bien al interior de las entidades financieras se da un manejo de datos personales bajo lo establecido por la ley, juega a veces en contra de los mismos titulares, pues estos terminan por aceptar términos y tratamientos, como condición para poder, que mínimamente les sea atendida su solicitud.

Adicional a esto, que se convierta en un requisito para trámites financieros, puede generar resultados alternos, debido a que si el titular, en medio de su desconocimiento, no realiza la actualización correcta de estos, entrega datos falsos o acepte sin tener siquiera una noción de lo que está realizando, las consecuencias resultan siendo negativas, pues existe inconformidad por parte del titular al recibir información que él ánо solicitóɛ, pero de una u otra forma, con o sin conocimiento aceptó, y por otro lado, afecta a la entidad financiera pues, al tener datos falsos o no actualizados, estos generan posibles dificultades al momento de realizar un rastreo, análisis o procesos de comunicación con dicho titular.

Conclusiones

1. Debemos tener en cuenta que la información que cada titular de los datos personales, entrega a las entidades vigiladas por la SFC, para este caso las entidades financieras y a las autoridades competentes permanece en constante riesgo dado que aun siendo la misma reservada, no hay en este momento un mecanismo que pueda garantizar en su totalidad la reserva de la misma.

2. Tengamos presente que, tanto para la recolección, como para la difusión, en sí para el tratamiento de la información personal de los clientes de las entidades bancarias o titulares, no se tienen de manera correlativa los principios que rigen la Protección de Datos en Colombia.

3. Se puede evidenciar la limitación que sufren los clientes de las entidades financieras al momento de entregar su autorización para el tratamiento de sus datos personales por cualquiera de los canales dispuestos para ello, en el sentido que al no ser suficientemente clara la información o el hecho de que la misma información se dirija de modo general sin discriminación de público, genera vulneración y desconocimiento al punto que para cada titular no es fácil decidir si aceptar o rechazar cada una de las condiciones y restricciones interpuestas por la entidad para dar continuidad a la relación contractual para la cual el cliente acudió presencialmente o no a la entidad.

4. Es menester aclarar, que para todo efecto de la relación que vincula a la entidad financiera con el titular, se deben seguir unos procedimientos que ayuden a bajar el nivel de riesgo en el tratamiento de la información, por ello es necesario que cualquier entidad de carácter financiero cumpla con dos requisitos indispensables al momento de tratar la información del cliente; Dichos requisitos son: autorización previa, expresa e informada para todo efecto, y además notificación al cliente frente a cualquier movimiento o novedad en el tratamiento de sus datos.

5. Se necesita mayor educación al consumidor financiero, para que entienda que su información personal, cuando está en manos de establecimientos bancarios, se rige por unas disposiciones legales que obligan a estas entidades vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio y por la Superintendencia financiera de Colombia que cuenta con apoyo de las autoridades competente a cumplir, velar, garantizar el buen uso de esta información.

Referencias

Normatividad

ABC Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales. Versión digital disponible en: https://www.bancocajasocial.com/abc-ley-1581-de-2012-proteccion-de-datos-personales. (mayo de 2018)

ABC para proteger los Datos Personales (Certicámara ς Validez y seguridad jurídica) Bogotá marzo de 2013. Versión digital disponible en: https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/5543-abc-para-proteger-los-datos-personales-ley-1581-de-2012-decreto-1377-de-2013.html. (mayo de 2018)

República de Colombia. Congreso de la República. Ley estatutaria 1581 de 2012. άPor medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.έ Versión digital disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981. (mayo de 2018)

República de Colombia. Congreso de la República. Ley estatutaria 1266 de 2008. άPor medio de la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.έ Versión digital disponible en: http://ticbogota.gov.co/node/137 (Mayo de 2018).

Bancolombia. Lineamientos de Protección de Datos. Consecutivo 02165 políticas y lineamientos para la administración de datos personales del negocio ς Subcategoría: disposiciones jurídicas BANCOLOMBIA.

Cifuentes, Eduardo. *El debido proceso en la Ley de Habeas Data.* Versión digital disponible en: http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6106. (mayo de 2018)

Constitución Política Colombiana, 1991, artículo 15. Versión digital disponible en: http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf

Corte Constitucional, Sentencia C 1011 de 2008. Versión digital disponible en: http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-1011-08.htm

Corte Constitucional, Sentencia C 748 de 2011. Versión digital disponible en: http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/c-748-11.htm