

OPERADORES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Con el propósito de mantener informados a nuestros clientes sobre el manejo de la información contenida en bases de datos personales y el funcionamiento de los operadores de información, aspectos que se encuentran regulados por la Ley 1266 de 2008, sus Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010; y las Circulares Externas 023 y 033 de 2004 de la Superintendencia Bancaria de Colombia, hoy Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos la siguiente información.

¿Qué son los operadores de información?

Los operadores de información son entidades independientes al Banco, que se especializan en el almacenamiento de datos, principalmente socio-demográficos y financieros, los cuales se consolidan para ser consultados por sus suscriptores.

¿Con cuáles operadores de información tiene convenio el Banco?

En la actualidad Bancolombia reporta y consulta información en las centrales CIFIN y Datacrédito.

¿Qué información se encuentra almacenada en un operador de información?

Se encuentran datos socio-demográficos que facilitan la identificación de los clientes e información, tanto positiva como negativa, sobre el comportamiento de pago de las obligaciones contraídas por las personas naturales y jurídicas. Los operadores de información registran no sólo las situaciones de incumplimiento, sino la historia crediticia de todas las personas que atienden oportunamente sus obligaciones con los sectores financiero, real y de servicios.

¿Cómo y cuándo llega la información de un cliente a un operador de información y quién puede consultarla?

Los operadores de información reciben la información de todas las entidades con las que suscriben un convenio para tal fin, principalmente instituciones financieras, empresas de telecomunicaciones y del sector real. Para la transmisión de la información se utilizan estrictos procesos de seguridad informática, que garantizan el manejo cuidadoso de la información de los clientes.

El reporte de información se realiza con diferentes periodicidades. Hay reportes trimestrales, mensuales y semanales con el fin de garantizar que la información reflejada sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

¿Qué requisitos se deben cumplir para poder reportar la información de un cliente ante un operador de información?

La información que se reporta siempre debe estar precedida de una autorización del titular que faculte hacer el reporte ante el operador de información. Esta autorización generalmente hace parte de la documentación que se diligencia cuando la persona se vincula como cliente al Banco, se solicitan productos o servicios o se realiza la actualización de información.

Adicionalmente, cuando el reporte es sobre información negativa, sólo será procedente el reporte si previamente se ha remitido al titular de la información una comunicación con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago; o controvertir los datos que serán reportados.

¿Para qué utiliza el Banco la información que reposa en el operador de información?

La información suministrada por los operadores de información permite a Bancolombia conocer la forma como el cliente ha atendido los créditos y servicios adquiridos en otras empresas e instituciones financieras; estos datos son un elemento que se considera en el análisis de crédito, pero no se constituye como el factor único y determinante en dicho proceso.

¿En qué beneficia a un cliente el reporte de su información a un operador de información?

El cliente se beneficia en la medida en que existe un registro de su historial crediticio, el cual es un factor que se tiene en consideración en el momento en el cual el cliente solicita un producto o un servicio.

¿Cuánto tiempo permanece reportada la información de un cliente en el operador de información?

La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos manejados por los operadores de información.

La información de carácter negativo se regirá por un término máximo de permanencia, así: i) para las obligaciones en las cuales la mora haya superado el término de dos años, la información negativa deberá permanecer por un término de 4 años contados desde el día en que fue cancelado el saldo vencido ii) para las obligaciones en las cuales la mora no haya superado el término de dos años, la información negativa deberá permanecer por un término igual al doble de la mora, contado desde el día en que fue cancelado el saldo vencido iii) en el caso de obligaciones en las cuales el saldo vencido nunca es cancelado, el dato negativo permanecerá reportado por un término de 14 años contado desde el día del vencimiento de la obligación.

¿Qué pasa si un cliente no está de acuerdo con la información que es reflejada por el operador de información?

Cuando un cliente del Banco considera que la información reportada no corresponde a la realidad, puede solicitar a Bancolombia que se revise su caso por cualquiera de los medios que ha diseñado el Banco para tal fin tales como la Sucursal Virtual www.grupobancolombia.com, la Sucursal Telefónica o la red de oficinas. Igualmente, puede presentar el reclamo de manera directa ante el operador de información.

En ambos casos, el reporte deberá incluir la leyenda "reclamo en trámite", con el fin de que los usuarios de la información reportada conozcan que dicho reporte está siendo objeto de revisión.

Si desea conocer más acerca de los operadores de información con las cuales el Banco ha establecido convenios, puede consultar los enlaces web:

- [CIFIN](#)
- [DATACRÉDITO](#)

O si lo prefiere puede remitirse a los documentos que se anexan a continuación, los cuales fueron elaborados por las centrales y enviados al Banco para su publicación.

- **CIFIN**
Para ver el archivo de CIFIN haga [clic aquí](#).
- **DATACRÉDITO**
Para ver el archivo de Datacrédito haga [clic aquí](#).

