



Reglamento de Políticas y Procedimientos de Hábeas Data

Diciembre 15, 2016

Versión 6



© 2016 TransUnion LLC All Rights Reserved

No se puede reproducir ni distribuir ninguna parte de esta publicación de ninguna manera o por ningún medio, electrónico u otro, que se conozca actualmente o se desarrolle en el futuro, incluyendo pero sin limitarse a, Internet, sin el consentimiento previo explícito por escrito de TransUnion LLC.

Las solicitudes de autorización para reproducir o distribuir cualquier parte o toda esta publicación se deben enviar por correo a:
Departamento Jurídico
TransUnion
555 West Adams
Chicago, Illinois 60661

El logo "TU", TransUnion y otras marcas comerciales, marcas de servicio y logotipos (las "marcas comerciales") utilizados en esta publicación son marcas comerciales registradas o no registradas de TransUnion LLC o de sus propietarios respectivos. Las marcas comerciales no se pueden utilizar para ningún propósito en absoluto sin el permiso explícito y por escrito del propietario de la marca comercial.

transunion.com

Tabla de Contenido

Presentación	4
Introducción	4
Capítulo 1. Generalidades sobre el proceso de administración de datos	5
Capítulo 2. Recolección, almacenamiento, procesamiento, divulgación y administración de la información	9
Capítulo 3. Derechos de los titulares de la información	11
Capítulo 4. Deberes de los intervinientes en el proceso de administración de datos	12
Capítulo 5. Términos de permanencia de la información que administra TransUnion®	15
Capítulo 6. Procedimientos para el ejercicio de los derecho de los titulares ante TransUnion®	16
Capítulo 7. Visitas de Verificación	20

Presentación

CIFIN S.A.S., en adelante “TransUnion®” expide el presente reglamento que contiene las definiciones, principios, derechos y deberes que rigen las relaciones entre los actores que intervienen en el proceso informático que desarrolla TransUnion®.

Adicionalmente, el presente documento incluye el procedimiento general para la atención de peticiones, consultas y reclamos. Todo lo anterior de conformidad con las normas constitucionales y legales.

Introducción

En Colombia, el derecho a la información se encuentra consagrado como derecho fundamental, así:

“**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social.

Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

En desarrollo de esta disposición, TransUnion®, es un Operador de Información, que recibe de las fuentes de información vinculadas al Buró, los datos de tipo financiero, crediticio, comercial, de servicios y provenientes de terceros países de los titulares de la información, con el fin de administrarlos y ponerlos en conocimiento de los usuarios de la información conforme a lo señalado en la Ley 1266 de 2008.

Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos en la Ley para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

Las actividades desarrolladas por TransUnion® tienen como objeto ofrecer a sus clientes diferentes productos que les permitan valorar y hacer un seguimiento integral del riesgo, apoyar la gestión de las autoridades y fortalecer el desarrollo empresarial e institucional.

La información que administra TransUnion® resulta esencial en la medida en que contribuye principalmente con la valoración de los riesgos y la estructuración de distintas operaciones de tipo financiero y comercial. Así mismo, constituye un elemento importante para conocer el perfil de los potenciales deudores o clientes, de los sectores financiero, solidario, real y de las telecomunicaciones.

La información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países administrada por TransUnion® está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera, en la medida en que contribuye a la democratización del crédito, promueve su desarrollo, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y su estabilidad.

Otro derecho constitucional involucrado en la actividad descrita es el *Hábeas Data*, consagrado en los siguientes términos:

“**Artículo 15.** Todas 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 Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Solo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

La Ley Estatutaria 1266 de 2008 regula el denominado *Hábeas Data* Financiero, el cual, en los términos de la Corte Constitucional, es “el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular”.

La actividad que ejerce TransUnion® en cuanto a la administración de información implica que, en los términos de la legislación aplicable, tiene la calidad de Operador de información

Las políticas y procedimientos de TransUnion® siempre se han caracterizado por las garantías frente a la seguridad de la información que administra y por establecer procedimientos ajustados a la protección de los derechos y deberes de aquellos que hacen parte del proceso informático.

Por qué es importante contar con un reporte de información

Los reportes de información de los titulares contienen un informe que registra el comportamiento y hábitos de pago de las personas naturales o jurídicas quienes son los titulares de la información. En dicho reporte, se incluye tanto la información positiva como la información negativa reportada por las fuentes de información a TransUnion®. La información positiva evidencia el buen comportamiento de pago del titular, es decir, cuando el titular cumple la obligación en el tiempo y forma debida. Por su parte, el reporte de información negativa refleja el estado de mora en las cuotas u obligaciones del titular, cuando no se cumplen en el tiempo y forma debida.

El reporte de información positiva y negativa permite al titular construir una vida crediticia, a partir del cual los distintos agentes económicos podrán prestarle sus servicios. De esta manera, mantener reportes positivos de información, le permitirá acceder a créditos o servicios con las diferentes entidades de cada sector.

Capítulo 1. Generalidades sobre el proceso de administración de datos

Artículo 1. Objeto del reglamento.

El presente Reglamento se expide con el fin de dar a conocer a los Titulares de Información sus derechos, y a los demás actores que intervienen en el proceso de administración de datos los principios que rigen el proceso, en aras al cabal cumplimiento de lo dispuesto por el Numeral 4 del Artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, e informar a los titulares de información sobre los principios, derechos y deberes que rigen el proceso

de administración de datos, de acuerdo con la Constitución, la ley, la jurisprudencia y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio..

Artículo 2. Normas que regulan el proceso de administración de datos.

La actividad que desarrolla TransUnion®, en relación con su función de Operador de Información, se encuentra regulada por las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Decreto 1074 de 2015.
- Resolución 76434 de 2012.

Artículo 3. De los actores que intervienen en el proceso informático.

De acuerdo con lo definido en el Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, en el proceso de administración de datos intervienen:

Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y que es sujeto del derecho de *Hábeas Data* y de los demás derechos y garantías consagrados en la Constitución y en la ley.

Fuente de información. Es la persona natural o jurídica que recibe o conoce los datos 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 cuando ésta es necesaria, suministra esos datos a un operador de información.

Operador de información. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley.

De conformidad con lo establecido por la ley, salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente.

Usuario. El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley y en este reglamento, puede acceder a la información personal de uno o varios titulares de la información.

Si en una misma persona concurre la calidad de usuario y de fuente, por ese solo hecho asumirá todos los deberes y responsabilidades que generan las dos calidades.

Administrador de Cartera. Son las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado encargadas de la administración y recaudo de cartera por cuenta del legítimo acreedor.

Afianzadores. Son las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado encargadas de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de un contrato a través de una fianza.

Artículo 4. Principios.

La Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012, señalan los principios bajo los cuales debe realizarse la administración de datos con el fin de orientar esta actividad y proteger los derechos fundamentales de los titulares, así como el derecho a la información, los cuales se presentan a continuación:

Principios establecidos en la Ley 1266 de 2008.

Principio de veracidad o calidad de los registros o datos: La información contenida en los bancos de datos 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 debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto.

Principio de circulación restringida: La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.

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 conforme a la ley.

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

Principio de interpretación integral de derechos constitucionales: La Ley 1266 de 2008 se interpretará 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 de los bancos de datos a que se refiere la ley, 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

Principios establecidos en la ley 1581 de 2012.

La Ley 1581 de 2012, dispuso en su ámbito de aplicación que las bases de datos reguladas por la Ley 1266 de 2008, continuarían rigiéndose por esa normatividad y en consecuencia, excluyó la aplicación de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 a las bases de datos que administran los Operadores de Información.

Sin perjuicio de lo anterior, en el Artículo 2 de la Ley 1581 de 2012, se estableció que con independencia de la exclusión de regulaciones, en el proceso de administración de información de tipo financiero, crediticio, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, serán de obligatoria aplicación los principios que a continuación se enuncian:

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error

Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

Capítulo 2. Recolección, almacenamiento, procesamiento, divulgación y administración de la información

Artículo 5. Autorización.

Las fuentes y los usuarios deberán obtener de los titulares la autorización de manera previa y expresa para el reporte o la consulta de la información a los Operadores de Información, cuando así lo exija la ley.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, las fuentes de información deberán garantizar que la autorización cumpla con los siguientes requisitos:

- Ser expresa, lo cual significa que deberá contener la manifestación de voluntad libre, específica e inequívoca del titular, que le permita a la fuente recopilar, disponer o divulgar la información crediticia del titular.
- Ser previa, esto es, otorgada con antelación al reporte de información.

La autorización podrá ser otorgada de manera verbal o mediante documento físico o electrónico siempre que:

- La fuente de la información identifique plenamente al titular en el momento en que se otorgue dicha autorización, informando plenamente al titular acerca de la finalidad para la cual está otorgando la autorización.
- En caso de que la autorización se otorgue por medios electrónicos, que la misma se ajuste a las previsiones contempladas en la Ley 527 de 1999 y demás normas aplicables.

Artículo 6. Reportes de Información de la fuente o sus mandatarios

De conformidad con la autorización que el titular de la información otorgue a las fuentes de información, éstas reportarán a los Operadores de Información el comportamiento y hábitos de pago de los titulares.

Para tales efectos, en los reportes de información se indicará la fuente que reporta el comportamiento de la obligación en los términos de la autorización otorgada por el titular.

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos de enajenación de obligaciones, la autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información a la entidad originadora de la obligación se considerará válida para efectos de realizar los reportes de información positiva y/o negativa ante los operadores, sin perjuicio del deber de la fuente de acreditar tal enajenación.

En igual sentido, para los casos de los reportes generados por los Administradores de Cartera y/o Afianzadores, TransUnion® como operador de información incluirá en la respectiva historia crediticia del titular la siguiente información:

- Nombre o razón social de la fuente de información que deberá responder al acreedor actual de la obligación, es decir, quien adquirió la cartera o quien realizó el pago de la obligación en calidad de

afianzador y se subroga en la misma por virtud de la ley.

- El nombre o razón social del administrador de la cartera o el afianzador, si fuera una entidad diferente.
- El nombre o razón social del acreedor originador de la cartera en el caso de los administradores de cartera.

Artículo 7. Notificación previa al reporte

De acuerdo con lo señalado en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, las fuentes de información deberán enviar comunicación notificando al titular previo al reporte de información negativa, con el fin de que éste, pueda controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de su exigibilidad.

Esta comunicación deberá ser remitida a la última dirección registrada ante la fuente, salvo que se hubiese pactado otro mecanismo de notificación entre el titular y la fuente.

Las fuentes podrán remitir a los titulares, esta notificación en los extractos o en las factura, la cual deberá ser clara, legible y encontrarse en un lugar visible del documento.

Artículo 8. Divulgación y suministro de la información

Conforme a lo previsto en la ley, TransUnion® podrá suministrar la información que reposa en sus bases de datos a las siguientes personas:

1. A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes, mediante el procedimiento de consulta previsto en este reglamento.
2. A los usuarios de la información, dentro de los parámetros establecidos en la ley, los contratos o convenios suscritos y en el presente reglamento.
3. A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.
4. A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.
5. A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.
6. A otros operadores de datos, de acuerdo con la normatividad vigente.
7. A las demás personas autorizadas por la ley.

Artículo 9. Calidad de la Información.

Las fuentes de información son las responsables de garantizar que la información de los titulares reportada a TransUnion®, sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Por lo tanto, son las encargadas de rectificar e informar a TransUnion® sobre cualquier novedad o inconsistencia de la información reportada.

Capítulo 3. Derechos de los titulares de la información

Los titulares de la información, de acuerdo con lo previsto legalmente, cuentan con los derechos que se enuncian a continuación, respecto a cada uno de los intervinientes del proceso de administración de datos:

Artículo 10. Derechos de los titulares frente a TransUnion®.

Los titulares de la información, frente a TransUnion® en su condición de Operador de Información, contarán en todo momento con la garantía de sus derechos fundamentales como el *Hábeas Data*, y en particular con los siguientes derechos:

1. Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario cuando ésta sea requerida según las normas vigentes
2. Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la ley, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.
3. Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.
4. Consultar la información de manera gratuita una (01) vez cada mes calendario.
5. Conocer el presente reglamento.
6. Obtener respuesta oportuna, es decir, dentro del término establecido en este reglamento y en la ley, a las consultas y reclamos presentados con el fin de conocer, actualizar o rectificar la información contenida en TransUnion®.
7. Los demás que se deriven del presente reglamento y de la normatividad aplicable.

Artículo 11. Derechos de los titulares frente a las fuentes de información.

Los titulares de la información, frente a las fuentes de información, contarán con los siguientes derechos:

1. Ejercer los derechos fundamentales al *Hábeas Data* y de petición a través del operador, en los términos indicados en el artículo anterior, o directamente ante la fuente.

2. Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en TransUnion®, lo cual realizará el operador, con base en la información reportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones de este reglamento.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada cuando ésta sea requerida conforme a lo previsto en la ley.
4. Obtener una respuesta de fondo frente a los reclamos y derechos de petición que presenten directamente ante la fuente o remitidos a la misma por TransUnion®, cuando éstos sean de su competencia.
5. Obtener la actualización o rectificación de la información, de acuerdo con el procedimiento establecido por la fuente, en correspondencia con la ley.

Artículo 12. Derechos de los titulares frente a los usuarios.

Los titulares de la información, frente a los usuarios de la información, contarán con los siguientes derechos:

1. Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a ésta, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por TransUnion®.
2. Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme a lo previsto en la ley.

Capítulo 4. Deberes de los intervinientes en el proceso de administración de datos

Como titular de la información, debe saber que de acuerdo con lo previsto en la Ley 1266 de 2008, y sus demás normas reglamentarias, las Fuentes, Usuarios y Operadores de información se sujetan al cumplimiento de los deberes que les impone la ley atendiendo el rol que desarrollan en el proceso de administración de datos.

En ese sentido son deberes de los intervinientes, los que a continuación se enuncian:

Artículo 13. Deberes de TransUnion®.

En su calidad de operador de la información, TransUnion® deberá:

- Garantizar, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Hábeas Data* y de petición a los titulares de información.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que de conformidad con la ley puedan acceder a ella.

- Solicitar la certificación a la fuente sobre la existencia de la autorización.
- Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida alteración o uso no autorizado.
- Efectuar la actualización y rectificación de los datos, cada vez que reporten novedades las fuentes de información.
- Indicar en el respectivo registro de los titulares que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite.

Artículo 14. Deberes de las fuentes de información.

Son deberes de las fuentes de información:

1. Garantizar que la información que se suministre a TransUnion® cumpla con todos los requisitos exigidos por la normatividad aplicable, en especial, que sea veraz, exacta, completa, actualizada y comprobable.
2. Reportar a TransUnion®, de forma periódica y oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a ésta se mantenga actualizada. Las fuentes deberán actualizar la información, como mínimo con una periodicidad mensual, sin perjuicio de la obligación de mantenerla actualizada.
3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a TransUnion® en los tiempos establecidos en la ley y demás normas aplicables.
4. Implementar los mecanismos que TransUnion® tenga establecidos y todos los demás que considere necesarios para reportar oportunamente la información.
5. Obtener autorización de los titulares de los datos para reportar su información, cuando ello sea necesario de conformidad con la ley. La autorización deberá ser debidamente conservada y se pondrá a disposición de TransUnion® y de las autoridades cuando así se requiera.
6. Asegurarse de no suministrar a TransUnion® ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado por el titular cuando ello sea requerido por la ley, de conformidad con lo previsto en este reglamento y en la ley.
7. Certificar semestralmente a TransUnion® que la información suministrada cuenta con la autorización, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente y en el presente reglamento.
8. Guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, procedimientos u operación de TransUnion® que conozcan o lleguen a conocer en virtud de la relación contractual que tengan con ésta, en su calidad de operador de información.

9. Mantener bajo el debido control y con las medidas de seguridad necesarias las claves de acceso a la base de datos, en los términos de los contratos o convenios que se suscriban con TransUnion®. En todo caso, la fuente será la única responsable por la obligación de reserva que deben mantener sus funcionarios y/o sus subordinados y asumirá todas las responsabilidades a que haya lugar en caso de omitir la custodia y reserva de los datos que conozca en virtud del proceso informático.
10. Resolver los reclamos y peticiones del titular en los términos y plazos definidos en este reglamento.
11. Informar a TransUnion® que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la misma directamente ante la fuente. Lo anterior para que TransUnion® incluya en el reporte una mención en ese sentido que permanecerá hasta la finalización del trámite.
12. Así mismo, las fuentes deberán informar a TransUnion®, de manera inmediata, el momento en que resuelvan la reclamación. Para estos efectos, se entiende que un dato se encuentra en discusión cuando su titular presenta solicitud de rectificación, actualización o eliminación del mismo.
13. Informar a TransUnion® que determinada información se encuentra en discusión judicial por parte de su titular. Lo anterior para que TransUnion® incluya en el reporte una mención en ese sentido que permanecerá hasta que haya una decisión en firme.
14. Así mismo, las fuentes deberán informar a TransUnion®, de manera inmediata, el momento en que haya una decisión en firme.
15. Realizar reportes de información negativa a TransUnion® únicamente cuando han enviado previamente una comunicación informándole de ello al titular de la información, de conformidad con lo que establecen las normas vigentes.
16. Permitir la realización de las auditorías que contrate TransUnion®, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 21 del presente reglamento.
17. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la normatividad vigente.
18. Los demás que se deriven de la Constitución, la ley, el presente reglamento y los contratos y convenios suscritos con TransUnion®.

Artículo 15. Deberes de los usuarios.

Son deberes de los usuarios:

1. Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por TransUnion®.
2. Utilizar la información únicamente para los fines que les fue entregada, todo de conformidad con este reglamento, los contratos o convenios suscritos con TransUnion® y la legislación vigente.
3. Informar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le están dando a la información.

4. Tomar todas las medidas necesarias para impedir el deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento de la información a la que accede.
5. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en el proceso informático.
6. Obtener autorización de los titulares de los datos para consultar su información, cuando ésta resulte necesaria de conformidad con la legislación vigente.
7. No utilizar la información para fines ilícitos.
8. No comercializar o duplicar el software sobre el cual está estructurada la información contenida en TransUnion®, así como tampoco crear bases de datos paralelas, permanentes ni temporales, basadas en la información obtenida o suministrada por TransUnion®, salvo autorización expresa y escrita de ésta.
9. Pagar oportunamente las sumas que resulten de la aplicación de las tarifas respectivas, según se pacte en el respectivo contrato o convenio suscrito con TransUnion®.
10. Permitir la realización de las auditorías que contrate TransUnion®, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 21 del presente reglamento.
11. Los demás que se deriven de la Constitución, la ley, el presente reglamento y los contratos o convenios suscritos con TransUnion®.

Capítulo 5. Términos de permanencia de la información que administra TransUnion®

Artículo 16. Información positiva.

De conformidad con la ley, la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que tenga carácter positivo permanecerá de forma indefinida en TransUnion®.

Artículo 17. Información negativa.

Los datos negativos de tipo financiero, crediticio, comercial, de servicios y proveniente de terceros países permanecerán durante un término equivalente al doble de la mora, sin exceder de cuatro (04) años. Término que se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo o el titular se ponga al día en su cumplimiento.

Para lo cual se observaran las siguientes reglas:

- El término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (02) años.

- Cuando la mora reportada sea igual o superior a dos (02) años el dato negativo permanecerá por cuatro (04) años más contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo.

Artículo 18. Obligaciones insolutas.

En los casos en que la obligación permanezca insoluta, es decir sin que se haya efectuado pago alguno por parte del titular; el término de caducidad de los datos negativos será de catorce (14) años contados a partir de la fecha de exigibilidad de la obligación, la cual deberá ser reportada exclusivamente por la fuente de información.

Capítulo 6. Procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares ante TransUnion®

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, los titulares de la información podrán presentar solicitudes a los operadores de información, las cuales se clasifican en:

Consulta de la información que repose sobre los titulares en la base de datos del Operador.

Reclamaciones en aquellos eventos en los que el titular considera que la información contenida en la base de datos del Operador, deba ser objeto de corrección o actualización.

Artículo 19. Peticiones y Consultas.

Los titulares de la información podrán, de conformidad con lo establecido en la ley y en este reglamento, presentar solicitudes ante TransUnion® para conocer la información que en relación con ellos ha sido reportada por las fuentes.

Las consultas de información pueden ser presentadas directamente por el titular, por sus causahabientes o por intermedio de un apoderado o representante legal debidamente acreditado, y podrán ser presentadas en forma verbal o escrita ante cualquiera de las oficinas que TransUnion® tenga establecidas para el efecto.

Artículo 20. Canales de Atención.

TransUnion® ha establecido los siguientes canales de atención para la recepción de consultas y reclamos de los titulares de información:

Consulta Presencial

TransUnion® cuenta con atención presencial en todas sus oficinas ubicadas en las siguientes ciudades a nivel nacional dentro de los horarios que se indican a continuación:

- Bogotá. Calle 31 N° 13A – 51. Oficina 101, Edificio Panorama.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.
- Medellín. Carrera 43A N° 1A-Sur 69. Oficina 602, Edificio Tempo.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
- Barranquilla. Carrera 52 N°74-56. Oficina 407, Edificio Banco de Occidente.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 m.
- Cali. Carrera 5 N° 8-69. Oficina 303, Edificio Alcana.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Bucaramanga. Calle 35 N° 17-77. Oficina 1303, Edificio Bancoquia.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
- Manizales. Carrera 24 N° 22-02. Oficina 602, Edificio Plaza Centro.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 m.

Requisitos para la Consulta Presencial:

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Resolución N° 76434 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio, TransUnion® deberá tomar las medidas necesarias para garantizar que la información de los titulares sea suministrada únicamente a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos o a sus causahabientes.

En razón de lo anterior, se deberá aportar según corresponda los siguientes documentos:

Persona Natural:

- Documento de identidad válido.

Apoderado del Titular:

- Documento de identidad válido.
- Poder debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma en el cual el titular lo autorice a consultar, con fecha de expedición no mayor de tres (03) meses. Si se trata de un poder general, deberá anexar el certificado de vigencia del mismo expedido por la respectiva notaría con fecha de expedición no mayor de tres meses.
- Número del documento de identidad del titular de la información.

Herederos o causahabientes:

- Documento de identidad válido.
- Registro civil de defunción del titular.
- Documento que acredite la calidad en que actúa.

- Número del documento de identidad del titular de la información.

Personas Jurídicas:

- Certificado de existencia y representación legal con una anterioridad que no supere tres meses a la fecha de su exhibición; en el que conste que quien consulta es el representante legal de la respectiva entidad, siempre que tal verificación no pueda efectuarse en línea a través de la consulta de bases de datos de las entidades públicas o privadas.
- Documento de identidad de quien consulta.

Apoderado del Titular Persona Jurídica:

- Si se trata de un apoderado, deberá acreditar su calidad según lo establecido anteriormente. En caso de que el poder se encuentre inscrito en el certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica correspondiente, el referido certificado será suficiente.

Consulta Escrita

Cuando se presenten consultas de información de manera escrita, se deberá adjuntar además la siguiente información:

- Identificación del titular: nombres, apellidos y número del documento de identificación.
- Petición que realiza: indicación expresa de la información que desea conocer.
- Ubicación para notificación: dirección y ciudad para el envío de la respuesta.
- La comunicación correspondiente deberá estar suscrita por el solicitante y autenticada en debida forma, mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma.

Consulta para personas privadas de la libertad:

En los casos en los que la solicitud, provenga de un titular con detención domiciliaria, se debe anexar la carta de evidencia en la que indique este tipo de detención, emitida por el INPEC.

- Las solicitudes relacionadas con penitenciarías deben estar firmadas por el titular de la información (en este caso, el recluso) y con los siguientes datos: TD (N°. de identificación del recluso), patio, dirección y sello de la penitenciaría.
- La información puede ser solicitada por un tercero autorizado por el recluso, siempre y cuando cumpla con los requisitos y calidades que se exigen.

De conformidad con lo establecido por la ley, estas peticiones serán atendidas o resueltas dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. El plazo de respuesta podrá ser ampliado por un término adicional de cinco (05) días hábiles siempre y cuando se comunique al titular interesado la razón de la prórroga y la fecha en que la misma será resuelta.

Artículo 20. Reclamos ante TransUnion®.

Los titulares de la información o sus causahabientes debidamente acreditados, podrán presentar reclamación ya sea directamente o a través de apoderado o de representante legal, solicitando la actualización, rectificación o exclusión de algún dato contenido en TransUnion®.

Los reclamos deben ser presentados por escrito adjuntando los documentos señalados en la primera parte del artículo anterior según sea el caso, y el documento respectivo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación del titular: nombres, apellidos y número del documento de identificación o acreditación de la calidad en que actúa, según el caso.
- Descripción de hechos y solicitud concreta: resumen sucinto de los hechos que generan su inconformidad frente al estado de la información a su nombre y la solicitud correspondiente.
- Ubicación para notificación: dirección y ciudad a las que se deberá enviar la respuesta.
- Anexos: documentos que soportan o acreditan la reclamación.

Una vez se reciba la reclamación, TransUnion® verificará que ésta se encuentre completa y en los términos idóneos para los efectos pretendidos con la misma. Si la reclamación se encuentra incompleta, se le informará al titular con el objeto de que en un término máximo de un (01) mes calendario, subsane lo pertinente. Cuando el titular no complemente el reclamo dentro del término, se entenderá que ha desistido de su reclamación.

En cumplimiento del principio de veracidad y actualización de la información, la información sobre la existencia de un reclamo será incluida en el reporte de información del titular con la expresión “reclamo en trámite” y se indicará su naturaleza. Tal anotación se mantendrá en el reporte hasta que la solicitud correspondiente sea resuelta.

TransUnion® contará con un plazo de quince (15) días hábiles para resolver, sin embargo, podrá prorrogar tal término por ocho (08) días hábiles adicionales, siempre y cuando haya informado al titular interesado en la reclamación el motivo del aplazamiento de la respuesta.

Parágrafo Primero: En los casos en que la fuente de información sea la competente para dar respuesta al reclamo interpuesto por el titular, TransUnion® dará traslado a la fuente en un término máximo de dos (02) días hábiles quien deberá resolver y enviar respuesta a TransUnion® en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

En todo caso, TransUnion® deberá dar respuesta al titular en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (08) días hábiles más, según lo indicado en el párrafo anterior. Si la fuente no diere respuesta en el término indicado en este párrafo, TransUnion® así lo indicará al titular en la respuesta respectiva.

Parágrafo Segundo: Cuando el titular presente el reclamo ante la fuente, ésta deberá resolverlo directamente y, además, deberá informar a TransUnion® sobre su existencia y naturaleza dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir en el reporte de información una anotación que diga “reclamo en trámite” y su naturaleza.

La anotación correspondiente permanecerá en el reporte hasta que se haya resuelto el reclamo; la fuente deberá informarle a TransUnion® acerca de la resolución del reclamo. TransUnion® procederá a hacer las anotaciones a que hace referencia este párrafo dentro de los dos (02) días hábiles siguientes al recibo de la información que en tal sentido emita la fuente.

Artículo 21. Canal de atención Web - Sistema Único de Quejas y Reclamos-SQR.

TransUnion® tiene habilitado un Sistema Único de Quejas y Reclamos –SQR disponible a través del portal web de TransUnion®, a través del cual el titular de la información, puede presentar reclamos o solicitar información con el lleno de los requisitos previstos para la consulta o reclamación escrita señalada en los artículos anteriores. Este mecanismo le permite al titular reclamar o solicitar información haciendo uso de un canal de fácil acceso.

Artículo 22. Reclamos de Naturaleza Judicial.

Cuando los titulares de la información interpongan una acción judicial contra la fuente, ésta procederá a informar de ello a TransUnion®, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a su notificación para que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir en el reporte del titular una leyenda que diga “información en discusión judicial” y su naturaleza. TransUnion® efectuará la anotación correspondiente dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente. Esta anotación permanecerá durante todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme.

Si la acción judicial es interpuesta directamente contra TransUnion®, ésta dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a su notificación, incluirá en el reporte del titular, la información acerca de la existencia de la reclamación judicial y su naturaleza. Esta anotación permanecerá durante todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme.

Igual procedimiento deberá seguirse en caso de que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a una obligación reportada como incumplida y éste proponga excepciones de mérito.

Capítulo 7. Visitas de Verificación

Artículo 23. Visitas de Verificación.

TransUnion® realizará directamente o mediante terceros visitas de verificación a las fuentes y los usuarios de información, con el fin de constatar el adecuado desarrollo de la actividad de administración de datos y/o el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos previstos en el presente reglamento, en los manuales de reporte y en los contratos o convenios suscritos.