

QUEJA EN CONTRA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA

[§ 6118] Bogotá, D.C., agosto 8 de 2016.

Señores

Superintendencia Financiera de Colombia

Calle 7 # 4 - 49

Bogotá, D.C.

Respetados señores:

Yo identificado con cédula de ciudadanía N° XXXXXXXXX de, y con domicilio en la, por medio del presente escrito presento ante ustedes la siguiente queja:

1. Hechos

— El 1° de noviembre de 2005, celebré contrato de tarjeta de crédito N° XXXXXXXXX con el Banco S.A., y suscribí el pagaré en blanco N° XXXXXX con carta de instrucciones para garantizar el cumplimiento de las obligaciones (1).

— Fui reportado negativamente por haber incumplido con los pagos de las cuotas de una tarjeta de crédito del Banco S.A., a partir de diciembre 2007; y figuro con un reporte negativo en las centrales de riesgo a partir de 31 de julio de 2008 (2)

— El 29 de mayo de 2012 me acerqué al Banco S.A. solicité la liquidación de lo adeudado y cancelé la totalidad tal como consta en certificación de pago expedida por la entidad bancaria de la misma fecha por valor total por \$ XX.XXXX.XXX

— El mes junio del presente año 2016, entré a consultar a la central de riesgo para verificar el retiro del reporte negativo por mi demora en el pago de las obligaciones con el Banco S.A. y aún figuro con reporte negativo.

— El 10 de junio pasado radiqué en las oficinas Banco S.A., la petición que actualizaran mi información reportada en la central de riesgo, anexando copia de constancia de pago de la misma entidad. El 5 de julio del presente año entré a consultar nuevamente la central de riesgo y aún figuro con reporte negativo, elevando este mismo día una segunda solicitud en idéntico sentido ante el Banco S.A.

— Finalmente el Banco S.A., me contestó el 21 de julio informando que finalizando el mes procederían a rectificar la información en la central de riesgo.

— A la fecha aún figuro con reporte negativo en la central de riesgo (3)

2. Pretensión

Ante la renuencia de la entidad bancaria de dar cumplimiento a mi derecho a no figurar con un reporte negativo en la central de riesgo, esto es que sea actualizado (4), situación que me ha ocasionado perjuicios desde el punto de vista económico y personal, acudo ante ustedes (5) para que procedan de conformidad y le exijan dar cumplimiento a las disposiciones legales que regulan el derecho del habeas data.

3. Pruebas

1. Copia de certificación del pago total de lo adeudado por valor de \$ XX.XXX.XXX del Banco S.A., de fecha 29 de mayo de 2012.

2. Copias de mi solicitud en dos oportunidades - 10 de junio y 5 de junio de 2016- distintas ante el Banco S.A., de que elimine el reporte negativo ante la central de riesgos por pago de la obligación que dio origen a dicho reporte.

3. Copia de contestación del Banco S.A., del 21 de julio informando que finalizando ese mes procederían a rectificar la información en la central de riesgo.

Para todos los efectos les informo que mi dirección es, correo electrónico es....., el N°celular.....teléfono fijo

Atentamente,

.....

C.C. # de

NOTAS GENERALES

[§ 6119] Descripción.—El artículo 23 de la Constitución de 1991, estableció el derecho de petición, como un derecho fundamental, como desarrollo a este derecho se encuentran las quejas y reclamos que los clientes y usuarios del sector financiero presentan ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Circular Básica Jurídica 29 de 2014, señala que toda actuación que inicie cualquier persona ante la Superintendencia Financiera, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

En ejercicio del derecho de petición se podrá, entre otros, formular consultas, quejas y reclamos, solicitar el reconocimiento de un derecho y la intervención de una entidad o funcionario.

El ejercicio del derecho de petición ante la SFC es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

El derecho de petición no puede utilizarse para revivir términos prescritos legalmente, reivindicar derechos relacionados con el no ejercicio en el tiempo de los recursos o acciones legales, o modificar decisiones en firme o ejecutoriadas.

La Circular Básica Jurídica tiene contemplado un trámite particular para las quejas y reclamos el cual señala: “**Quejas.**

Procedencia. La SFC debe atender las quejas que se formulen, verbalmente o por escrito, contra las entidades sobre las cuales ejerce vigilancia y control y/o contra sus directores, representantes legales, accionistas, revisores fiscales y los defensores del consumidor financiero que se relacionen con:

Las posibles violaciones a normas jurídico financieras por cuyo cumplimiento deba velar la SFC, y

La actividad de los directores, representantes legales, accionistas y revisores fiscales en lo que concierne a la administración de las entidades vigiladas y al manejo de sus bienes.

El incumplimiento por parte de los defensores del consumidor financiero a las obligaciones previstas en el título I de la Ley 1328 de 2009 relativas al régimen de protección al consumidor, así como las contenidas en el título 2 del libro 34 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010, referidas a la misma materia, las contenidas en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia y las demás que les sean aplicables”.

[§ 6120] Requisitos.—La Circular Básica Jurídica señala: “En los términos del artículo 16 del CPACA toda petición debe contener, por lo menos:

La designación de la autoridad a la que se dirige.

Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde reciba correspondencia. El peticionario puede agregar el número de fax o la dirección electrónica.

Cuando el peticionario sea una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil debe indicar su dirección electrónica.

El objeto de la petición.

Las razones en las que fundamenta su petición.

La relación de los documentos que presenta para iniciar el trámite.

La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Para las peticiones formuladas por correo electrónico se aplica lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 527 de 1999”.

Los funcionarios no pueden exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de la SFC, o que no sean necesarios para resolver la petición.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Presentación y radicación.

En los términos del artículo 15 del CPACA, las peticiones podrán presentarse ante la SFC verbalmente, debiendo quedar constancia de la misma, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Las peticiones presentadas en forma escrita o por cualquier medio para la comunicación y transferencia de datos serán radicadas en la SFC mediante la asignación, por el grupo de correspondencia de la entidad, de un número e indicación de fecha y hora de presentación, así como el número y clase de documentos anexos, datos que aparecerán en un rótulo que se colocará sobre el documento recibido. Con base en los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario puede requerir información relativa al estado de su solicitud.

Cuando la petición escrita se acompañe con una copia de la misma, el grupo de correspondencia debe seguir el procedimiento antes descrito y colocar el respectivo rótulo tanto en el original como en la copia, la cual tendrá, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 del CPACA, el mismo valor legal del original y se debe devolver al interesado. Esta autenticación no causa costo alguno al peticionario.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la SFC debe indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, según lo dispuesto por el artículo 15 del CPACA.

Peticiones incompletas.

Una vez recibida la petición en la dependencia a la que corresponda resolverla, el funcionario a cargo del asunto debe examinarla integralmente. Cuando constate que está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de 1 mes. Antes de vencer el plazo concedido por la SFC, el peticionario podrá solicitar prórroga hasta por un término igual para atender el requerimiento.

Término para resolver las peticiones.

Teniendo en cuenta la clase de petición, esta debe ser resuelta dentro de los siguientes plazos:

Salvo norma legal especial, toda petición debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Las consultas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Los conceptos emitidos por la SFC, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del CPACA.

Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos o información, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Si pasado este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entiende, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y los documentos y/o información deben ser entregados dentro de los 3 días hábiles siguientes, salvo que, conforme al artículo 24 del CPACA, tengan reserva legal.

Las peticiones formuladas por otras autoridades, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, salvo que una norma especial y/o la autoridad establezcan un término diferente.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, antes de su vencimiento la SFC debe informar dicha circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

Atención prioritaria y preferencial.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del CPACA, la SFC debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la SFC debe adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Las solicitudes que directamente presenten los niños, las niñas y adolescentes respecto de asuntos relacionados con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno de atención sobre cualquier otra. Así mismo, las peticiones que formulen los infantes, las mujeres gestantes, personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública tendrán atención preferencial (artículos 12 y 13 del Decreto 19 de 2012).

Las peticiones efectuadas por periodistas para el ejercicio de su actividad se tramitarán preferencialmente, de conformidad con el artículo 20 del CPACA.

Interrupción o suspensión de términos.

Los términos legalmente establecidos se interrumpen:

Cuando se requiera al peticionario para que complete los requisitos legales faltantes, allegue información o documentos, o realice una gestión de trámite necesaria para adoptar una decisión de fondo.

Cuando se requiera al peticionario para que corrija o aclare la petición.

Traslados por falta de competencia.

Si la SFC no es la autoridad competente para atender la petición, debe informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción si obra por escrito. En este último caso, debe remitir la petición a la autoridad competente dentro del término

señalado y enviar copia del oficio remitido al peticionario. En aquellos casos en que no exista funcionario competente se comunicará tal circunstancia al peticionario.

Solicitudes de información reservada.

Solo tienen carácter de reservado la información y los documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial los relacionados en el artículo 24 del CPACA.

En cuanto a los requisitos que deben cumplirse para la presentación de una queja, la Circular en comento señala:

1. "Las quejas que se formulen por escrito deben presentarse con el lleno de los requisitos señalados en este capítulo (capítulo II, título IV, parte I) para el ejercicio del derecho de petición.
2. En caso que el escrito de queja resulte incompleto, el funcionario encargado debe oficiar, si es posible, al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido 1 mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entiende que ha desistido de la reclamación y, en consecuencia, se debe ordenar su archivo.
3. En virtud de lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, cuando se formule una queja en contra de una entidad vigilada, a través de la cual se pretenda la corrección, actualización o retiro de datos personales, se debe acreditar ante la Superintendencia Financiera de Colombia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente (entidades vigiladas por la SFC), y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente”.

[§ 6121] Trámite de la queja.—“Una vez recibida la queja contra una entidad vigilada, la dependencia competente le debe dar el traslado correspondiente, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y señalando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición.

Dentro del plazo fijado para cada trámite en particular, la entidad vigilada debe responder directamente y por escrito al quejoso en la forma señalada en este subnumeral, suministrando la información y las explicaciones que juzgue pertinentes. De dicha comunicación debe enviarse una copia a la SFC, junto con los documentos que, como soporte, se hubieren entregado al peticionario. Así mismo, debe suministrar a la SFC las explicaciones que ésta le hubiere solicitado, sin perjuicio de las instrucciones y procedimientos específicos que, en ejercicio de sus facultades y para cada situación en particular, considere preciso aplicar en relación con la queja y la respuesta.

La respuesta de la entidad vigilada al quejoso debe ir fechada y con la dirección correcta. Además, debe ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado, y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la institución.

La copia que se envíe a la SFC de la respuesta de la entidad vigilada al quejoso debe identificarse en la parte superior con alguno de los siguientes 3 tipos documentales, según corresponda:

Respuesta a requerimiento CF-T: en el evento en que la respuesta resuelva o atienda favorablemente de manera total la solicitud del consumidor financiero.

Respuesta a requerimiento CF-P: en el evento en que la respuesta resuelva o atienda favorablemente de manera parcial la solicitud del consumidor financiero.

Respuesta a requerimiento CF-N: en el evento en que la respuesta no resuelva o atienda favorablemente de manera parcial o total la solicitud del consumidor financiero.

El plazo a que se hace referencia en el presente subnumeral se entiende incumplido o desatendido cuando quiera que la respuesta a la queja o a la solicitud de explicaciones se hubiere producido fuera del mismo, o se hubiere recibido incompleta, o cuando no hubiere sido recibida.

Cuando la queja sea presentada directamente a la entidad vigilada, esta asume la responsabilidad de evacuarla en forma satisfactoria y de acuerdo con sus reglamentos internos. Sin embargo, la SFC se reserva el derecho de revisar la actuación de cualquier institución ante la cual se haya presentado una queja, y de constatar si la misma fue resuelta en cumplimiento de las normas que regulan su actividad y bajo la observancia de los principios de adecuada prestación del servicio y de información necesaria al usuario."

[§ 6121-1] LLAMADAS.

(1) Emisión de títulos en blanco o con espacios en blanco (§ Descripción.—El artículo 622 del...).

(2) El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, solo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes (L. 1266/2008, art. 12).

(3) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida (L. 1266/2008, art. 13).

(4) El Banco S. A., como fuente de la información, a voces de la Ley 1266 tiene obligaciones en el caso de la queja el deberán cumplir, tales como "2. Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores" (art. 8°).

(5) En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el estatuto orgánico del sistema financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley (art. 17).