

Reportes en Centrales de Riesgo

Con el fin de mantener informados a nuestros clientes acerca de sus derechos en cuanto a los reportes a las Centrales de Riesgo y de acuerdo con lo establecido en las Circulares Externas 023 y 033 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (antes Superintendencia Bancaria) a continuación se indican los aspectos que se consideran de mayor interés, a saber:

- **Los clientes de los productos de crédito de Serfinansa, imparten al momento de la vinculación con la entidad, su expresa autorización para el reporte, procesamiento y consulta de sus datos en las Centrales de Riesgo, bases de datos financieros administrada por Datacrédito, Asobancaria y similar.**
- Con base en dicha autorización, **Serfinansa reporta, con exactitud, oportunidad y veracidad, los datos de sus clientes a las Centrales de Riesgo.**
- **Estas Centrales de Riesgo están constituidas por bases de datos que contienen la información comercial de los clientes que han sido reportados** por entidades financieras o compañías del sector real que manejen riesgos crediticios, y son un valioso elemento de juicio para el análisis y valoración del riesgo crediticio en las operaciones activas de crédito. **Las informaciones que reposan en ellas son apenas una herramienta adicional en el análisis de crédito,** un elemento más que deben considerar las instituciones financieras en la evaluación de riesgo de los negocios financieros y operaciones activas de crédito que celebren con sus clientes, pero en ningún momento las obliga a adoptar una determinada posición sobre aprobaciones o improbaciones de solicitudes.
- **Serfinansa conoce y acata los preceptos constitucionales, legales y reglamentarios, y las sentencias de las altas cortes que protegen el derecho a la intimidad de sus clientes,** y también conoce y acata los mismos preceptos que protegen el derecho a la información. Serfinansa procura tanto en sus procedimientos internos como en la atención a sus clientes, que estos derechos a la intimidad y a la información se equilibren para lograr tanto el fin de una aprobación crediticia adecuada, como el fin del respeto a la intimidad de los clientes.

- Los **manuales internos de Serfinansa** contienen previsiones que permiten informar a sus clientes que se cuenta con los **procedimientos para controlar la actualización de las situaciones de cumplimiento o incumplimiento de sus deudores** frente a sus créditos, así como la oportunidad en la remisión de las actualizaciones a las Centrales de Riesgo.
- **Esta actualización de la información, significa poner al día los datos, sin que conlleve suprimir los registros del pasado.** Es decir, que el deber de Serfinansa se contrae a registrar, o agregar el hecho nuevo, **permaneciendo en los registros de las Centrales de Riesgo la información completa sobre la conducta del cliente**, lo que puede incluir datos históricos. Estos datos históricos están sometidos a unas reglas de caducidad que determinan la permanencia en los registros, reglas establecidas en los Manuales y Reglamentos de las Centrales de Riesgo, que desarrollan preceptos constitucionales y Sentencias de las altas cortes y que Serfinansa conoce y acata.
- **Serfinansa conoce y procura que se respete el derecho al Habeas Data de sus clientes.** Esto significa que **los clientes de la entidad tienen el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos.** De acuerdo con la Corte Constitucional, el núcleo esencial del habeas data está integrado por el derecho a la autodeterminación informática -entendiendo por esto la facultad de la persona a la cual se refieren los datos, para autorizar su conservación, uso y circulación- y la libertad, especialmente la económica, porque ésta podría ser vulnerada en virtud de la circulación de datos que no sean veraces o cuya circulación no haya sido autorizada.
- **Serfinansa**, a través de sus oficinas en todo el país, con la atención personalizada de sus funcionarios, **mediante** el acceso al **correo electrónico** o la **página web** de la entidad o a través del **Defensor del Cliente**, **se encuentra atenta a las reclamaciones y solicitudes de los clientes relativas al reporte de sus datos en las Centrales de Riesgo.**

Las resuelve de conformidad con los preceptos constitucionales, legales y reglamentarios existentes, en procura del respeto de los derechos de sus usuarios.

- Así, los clientes de la Compañía tienen derecho no sólo a que se registren los datos relativos a la manera en la cual atienden sus

compromisos crediticios, sino también a que esta **información** sea **veraz, completa, imparcial, actualizada y rectificada.**

- Si desea conocer más acerca de las **centrales de información con las cuales SERFINANSA tiene vigentes convenios**, puede consultar los enlaces web de:

CIFIN

DATACRÉDITO