



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO **8 5 5 6 8** DE 2016

(**13 DIC 2016**)

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

Radicación 14-70428

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y los numerales 4 y 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante escrito del 2 de abril de 2014, el señor [REDACTED] interpuso queja contra el **BANCO DE OCCIDENTE S.A. (BANCO DE OCCIDENTE)**, de conformidad con los siguientes hechos:

- 1.1. En la denuncia presentada en esta Superintendencia por el señor [REDACTED] indicó que el 2 de abril de 2014, desde la cuenta de correo electrónico *osanguino@bancooccidente.com.co*, fue remitida información con fines publicitarios a las cuentas de correo personal de diferentes Titulares, en la que se promocionaba un esquema de financiación de créditos para la adquisición de vehículos, denominado "Occiauto".
- 1.2. Que en la señalada comunicación no se evidencia que los Titulares a los cuales se les remitió el correo electrónico, hayan otorgado autorización para remitir información con fines publicitarios ni tampoco para que se divulgaran sus datos personales.

[REDACTED] El denunciante manifestó que en el correo electrónico no se señala un mecanismo para poder solicitar la supresión de su información personal de la base de datos del [REDACTED]

SEGUNDO: Que mediante Resolución No. 88934 del 12 de noviembre de 2015, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió iniciar investigación administrativa contra el **BANCO DE OCCIDENTE**, en calidad de Responsable del Tratamiento y, en esa medida, le formuló cargos por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en los literales b) y d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012¹.

TERCERO: Que por conducto de su representante legal, mediante escrito radicado el 21 de enero de 2016 (fls. 43 al 84), **BANCO DE OCCIDENTE** rindió sus descargos, de conformidad con lo siguiente:

- 3.1. Manifiestó que "(e)l señor [REDACTED] es funcionario del Banco de Occidente y detenta el cargo de Ejecutivo de Vehículos Canal Directo y hace parte de la Vicepresidencia de Vehículos y Bienes Intermedios y la cuenta de correo

¹ "ARTÍCULO 17. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

(...)

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento".

Osanguino@bancodeoccidente.com.co, es el medio de comunicación que utiliza tanto a nivel interno como con los clientes". (el subrayado es del texto).

3.2 Señaló que "(e)l señor [REDACTED] inicialmente señaló (i) ser el remitente del correo electrónico, (ii) que las direcciones electrónicas destinatarias del correo fueron obtenidas por él a través de terceros, entre ellos, amigos y familiares, (iii) sobre las autorizaciones para el envío por parte de los destinatarios del correo, 'que algunos por ser conocidos, le habían informado que se las enviara' y (iv) que había 'obrado de buena fe' con el fin de dar publicidad, dado su condición de funcionario comercial. El funcionario no manifestó haber obrado de esa manera por orden o instrucción de parte de su jefe o superiores".

3.3 Indicó que "(s)e indagó sobre la relación del Banco de Occidente con el señor [REDACTED], quien obra como denunciante en la presente investigación, encontrándose que es cliente del banco, condición que extrañamente no reveló en la denuncia que presentó ante esa Superintendencia, así:

1.3.1. Aparece con fecha de vinculación 16 de abril de 2004.

1.3.2. Es Titular de tarjeta de crédito Master Card identificada con el No. [REDACTED] y fue beneficiario de un certificado de depósito a término (CDT).

1.3.3. Entre los datos de contacto registrados en los productos del señor [REDACTED] se encuentra la dirección electrónica [REDACTED], a la cual le fue remitido el correo electrónico objeto de cuestionamiento.

1.3.4. El señor [REDACTED] otorgó al Banco de Occidente la siguiente autorización para el manejo de sus datos personales (...) la autorización es tan amplia y general, circunstancia que podría haber causado confusión al empleado del Banco, en cuanto a un vasto espectro de manejo de toda clase de datos.

Además de acuerdo con el área interna del banco de llevar esta clase de registros, no se encontró ninguna comunicación de parte del señor [REDACTED] en la que manifestara a esta entidad su negativa a recibir esta clase (sic) de correos".

3.5 Establece que "(e)n primera instancia que el Banco de Occidente es una entidad que conoce, cumple y ha cumplido de forma estricta y rigurosa con toda la normatividad que regula la protección de los datos personales y, así mismo, ha seguido los desarrollos jurisprudenciales que se han hecho sobre la materia, en todo caso con apego a los dictados de corrección, lealtad y buena fe.

Sobre el caso en concreto, se debe poner de presente, como ya se hizo al citar las manifestaciones hechas por el señor [REDACTED] y sus jefes, que el proceder del funcionario al enviar el correo electrónico bajo las condiciones reseñadas, corresponde a una conducta individual, particular, inconsulta, no institucional, que no contó con autorización alguna de la entidad y que además se apartó de manera abierta de las políticas que se tienen en el banco sobre el manejo y protección de los datos personales, las cuales, como se dijo, están acordes con la normatividad vigentes, especialmente con la Ley 1266 de 2008 y con la Ley 1581 de 2012, en lo que le resulta aplicable".

CUARTO: Que mediante Resolución No. 12708 del 18 de marzo de 2016, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió tener en cuenta los documentos allegados a este Despacho y decretar agotada la etapa probatoria.

QUINTO: Que en el trámite de la presente actuación administrativa se aportaron las siguientes pruebas documentales:

5.1 Pruebas aportadas por la investigada

5.1.1 Comunicación del Coordinador de Recursos Humanos del 19 de enero de 2016 dirigida al funcionario [REDACTED] en la que se le piden explicaciones sobre los hechos (fl. 48).

- 5.1.2 Constancia expedida por el Coordinador de Personal, en la que se deja constancia de la investigación disciplinaria que se le ha iniciado al funcionario [REDACTED] (fl. 49).
- 5.1.3 Copia del formato de vinculación como cliente de personal natural del señor [REDACTED], en la que aparecen las autorizaciones dadas para el manejo de sus datos personales (fls. 50 al 53).
- 5.1.4 Impresión de pantalla del sistema del banco en el que se registran los datos de contacto del señor [REDACTED], y en el que se evidencia que aparece registrada la dirección electrónica [REDACTED] (fl. 54).
- 5.1.5 Certificado de existencia y representación legal del **BANCO DE OCCIDENTE** (fl. 55 al 59).
- 5.1.6 Estados financieros del **BANCO DE OCCIDENTE**, correspondientes a los últimos tres años (fls. 60 al 84).

5.2 Pruebas aportadas por el denunciante

- 5.2.1 Correo electrónico del 2 de abril de 2014, remitido desde la cuenta de correo electrónico *osanguino@bancodeoccidente.com.co* (fls. 2 al 30).

SEXTO: Que mediante la mencionada Resolución No. 12708 del 18 de marzo de 2016, la Dirección de Investigación de Datos Personales le corrió traslado al **BANCO DE OCCIDENTE** por un término de diez (10) días, para que presentara los respectivos alegatos de conclusión.

SÉPTIMO: Que por conducto de su representante legal, mediante escrito radicado el 8 de abril de 2016 (fls. 85 al 92), **BANCO DE OCCIDENTE** rindió sus alegatos de conclusión, señalando lo siguiente:

- Manifiesta que *"(d)e conformidad con los argumentos expuestos anteriormente, así como lo expresado en el documento de descargos presentado ante esa Superintendencia, consideramos que el Banco de Occidente no violentó o vulneró las normas que se consignan en el artículo primero de la Resolución 88934 de 2015, ni cualquier otra, toda vez que el accionar del señor [REDACTED] no fue institucional sino personal, razón por la que, de la manera más amable y respetuosa, consideramos que existen méritos suficientes para establecer que el Banco de Occidente ha actuado conforme a la ley y que, en consecuencia, no ha incurrido en la presunta infracción de las normas a que se hace alusión en el citado Pliego de cargos"*.

OCTAVO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Corte Constitucional ha precisado que para que pueda predicarse el cumplimiento del principio de tipicidad en el derecho sancionador se debe acreditar los siguientes tres elementos:

8.1 Adecuación típica

"[...]"

- (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas;
- (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley;
- (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción;

"[...]"²

- (i) En virtud de los anteriores parámetros jurisprudenciales, se observa la siguiente información:

²Cfr. Corte Constitucional, Sentencia C-1011 de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

"ARTÍCULO 17. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

(...)

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento".

- (ii) La Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales también encuentra que en caso de incumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales, el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012 establece, entre otras, la siguiente sanción:

"ARTÍCULO 23. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;

(...)"

- (iii) De conformidad con los hechos alegados por el denunciante y el material probatorio que obra dentro del expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por el **BANCO DE OCCIDENTE** se concreta en un posible incumplimiento de los deberes previstos en los literales b) y d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

En ese orden de ideas, este Despacho procederá a tener en cuenta: (i) los hechos narrados por el denunciante; (ii) las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de dar respuesta a la solicitud de explicaciones; (iii) el material probatorio que obra dentro del expediente; (iv) la Ley 1581 de 2012 y, finalmente, (v) la jurisprudencia que ha proferido la Corte Constitucional sobre la materia.

NOVENO: Análisis del caso y valoración probatoria

9.1 El deber del responsable del tratamiento de contar con autorización expresa para el procesamiento de datos semiprivados

En el presente caso, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales observa que la inconformidad del señor [REDACTED] radicó en que el 2 de abril de 2014, desde la cuenta de correo electrónico "osanguino@bancodeoccidente.com.co", fue remitida información con fines publicitarios a las cuentas de correo personal de múltiples Titulares, en la que se promocionaba un esquema de financiación de créditos para la adquisición de vehículos, denominado "Occiauto".

En adición, el denunciante manifestó que en dicha comunicación no se evidencia que los Titulares a los cuales se les remitió el correo electrónico, hayan otorgado autorización para la utilización de su dato con el propósito de que se les enviara información con fines publicitarios, ni tampoco para que se divulgaran sus datos personales. Además, insiste el quejoso, no se señaló un mecanismo para poder solicitar la supresión de su información personal de la base de datos del **BANCO DE OCCIDENTE**.

Sobre el particular, este Despacho considera pertinente señalar que la Constitución Política reconoce el derecho de las personas a decidir libremente frente al uso de la información que sobre ellas se haya recogido en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. El artículo en cuestión señala lo siguiente:

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

"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" (Subrayado fuera del texto original).

La Corte Constitucional ha tenido la oportunidad de definir el derecho al *habeas data* o autodeterminación informativa de la siguiente manera:

"[e]l derecho fundamental al *habeas data*, es aquel que otorga la facultad al Titular de datos personales, de exigir a las administradoras de datos personales el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los datos, así como la limitación en la posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales"³.

De igual manera, en Sentencia T-987 de 2012, la Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional agregó:

"la autorización será compatible con el derecho al *habeas data* cuando la misma es idónea para garantizar las facultades de conocimiento, actualización y rectificación, al igual que la cláusula general de libertad. Esto significa que el sujeto concernido manifiesta su consentimiento de tratamiento del dato personal (i) para que sea consignado en una base o registro de datos particular e identificable; y (ii) para unas finalidades y usos que son expresos y puestos a consideración del Titular del dato, como condición previa para el otorgamiento de la autorización. Este requisito, por ende, implica que son violatorias del derecho *habeas data* aquellas formas de recopilación de información personal que sean secretas o que se fundamenten en desnaturalizar o falsear la voluntad del sujeto concernido para la incorporación del dato personal" (Subrayado fuera del texto original)⁴.

Así, se tiene entonces que el derecho al *habeas data* se concreta en la facultad del Titular de la información de decidir, **voluntariamente**, que la información sobre sí mismo sea sometida a Tratamiento por parte de terceros.

Por ello mismo es que en el literal c) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 se señala que "[e]l tratamiento sólo puede ejercerse con consentimiento, previo, expreso, 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 revele el consentimiento" (Subrayado fuera del texto original).

En desarrollo de tal principio, el literal b) del artículo 17 del mismo precepto normativo, establece como un deber de los Responsables del Tratamiento el de "[s]olicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular".

No obstante lo anterior, hay casos en los cuales el Responsable puede recolectar información sin que se requiera el consentimiento de su Titular, entre otros, cuando realiza el Tratamiento sobre datos de naturaleza pública⁵.

En este orden de ideas, se debe determinar en primer lugar si el uso de una dirección de correo electrónico requiere la autorización de su Titular, a la luz de la clasificación de los datos personales elaborada por la jurisprudencia y recogida en la Ley 1266 de 2008⁶; entonces, según el artículo 3 de la citada ley, los datos personales se clasifican de la siguiente forma:

"(...)

e) **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

³ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-729 de 2002. M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

⁴ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-987 de 2012. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

⁵ Cfr. Ley 1581 de 2012, literal b), artículo 10. "Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trata de: (...) b) Datos de naturaleza pública. (...)".

⁶ "Por la cual se dictan disposiciones generales del *habeas 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".

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

f) **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 presente 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;

g) **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 a que se refiere el Título IV de la presente ley.

h) **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

(...)"

Por su parte, en la Sentencia C-1011 de 2008, la Corte Constitucional declaró la norma exequible en el siguiente entendido:

"[e]l dato público, en los términos de la norma estatutaria, corresponde a aquellos que sean calificados de esa manera por la Constitución y la ley, al igual que todos los que no estén incluidos en las categorías de datos semiprivados y privados. El legislador prevé dentro de la categoría en comento a los documentos públicos, las sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas".

Los datos semiprivados corresponden a aquellos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y que, por ende, su conocimiento puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Ejemplo de esta categoría es el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios, el que, como se ha indicado insistentemente en esta decisión, es el objeto de regulación del Proyecto de Ley. Por último, el dato privado es aquel que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular"⁷.

La anterior clasificación fue retomada de manera íntegra por el Alto Tribunal en la sentencia C-748 de 2011 al efectuar el estudio de constitucionalidad de la actual Ley 1581 de 2012. En la referida sentencia dijo esa Corporación lo siguiente:

"la clasificación de los datos personales no es un elemento indispensable de la regulación y, dicho vacío en todo caso puede ser remediado acudiendo a la jurisprudencia constitucional y a otras definiciones legales, especialmente al artículo 3 de la Ley 1266, en virtud del principio de conservación del derecho, el literal c) será declarado exequible en este respecto" (Subrayado fuera de texto)⁸.

Claro lo anterior, es pertinente señalar que respecto a los correos electrónicos existen dos tipos de datos:

1. Los correos electrónicos se consideran datos públicos cuando (i) pertenecen a los servidores públicos en ejercicio de las funciones públicas asignadas, independientemente del servidor de correo que esté disponible (normalmente los correos institucionales de los funcionarios públicos corresponden a un servidor de correo propio de la entidad; por ejemplo, para esta Superintendencia "@sic.gov.co"; (ii) los correos que pertenecen a los empleados de una empresa para el cumplimiento del giro ordinario de los negocios⁹.

⁷ Ídem.

⁸ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

⁹ En efecto, el numeral 2 del artículo 2.2.2.25.1.3., Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, señala lo siguiente: "(d) **definiciones.** Además de las definiciones establecidas en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, para los efectos del presente decreto se entenderá por:

(...)

2. **DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas; a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

VERSIÓN PÚBLICA

2. Todos los demás correos de tipo personal se consideran datos semiprivados, dado que pueden interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como son los datos de contacto, entre otros.

En consecuencia, cuando un Responsable desee realizar cualquier tipo de Tratamiento sobre correos personales, deberá solicitar la autorización al Titular de la información, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

En adición con lo anterior, cabe resaltar que en virtud del principio de acceso y circulación restringida, contemplado en el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, "el Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente 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 presente ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley (...)". Dicho principio, como criterio interpretativo que es, se encuentra plenamente armonizado con lo dispuesto en el artículo 9 de la misma norma que establece que el Responsable requiere de la autorización previa e informada del Titular para el Tratamiento de su información personal.

Ahora bien, del material probatorio que obra en el expediente, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales encuentra la siguiente información:


(i) Mediante mensaje electrónico remitido el 2 de abril de 2014, 9:15 a.m., visible a folios 2 al 30, el BANCO DE OCCIDENTE, a través de la dirección de correo electrónico "osanguino@bancodeoccidente.com.co", remitió a cerca de mil quinientos (1500) destinatarios un mensaje de datos con fines comerciales que indica lo siguiente:

Asunto: BANCO DE OCCIDENTE OCCIAUTO

Buen Día

Llego la hora de tener el carro que soñaste!!!!!!

*Occiauto es la línea de crédito del Banco de Occidente especializada en la financiación de todo tipo de vehículos. Comuníquese con nosotros.



Financiación:


- Modelo 2014 Financiación del 90% del valor comercial del vehículo
- Modelo 2011-2012-2013 Financiación del 85% del valor comercial del vehículo
- Modelo 2008-2009-2010 Financiación del 80% del valor comercial del vehículo
- Modelo 2006-2007 Financiación del 65% del valor comercial del vehículo

Plazo: 12-24-36-48-60-72

Tasa: desde el 0.97% en adelante De acuerdo al puntaje en Clifin

Cordial Saludo,

Ejecutivo de Vehículos Canal Directo
Vicepresidencia de Vehículos y BI | Región Norte
osanguino@bancodeoccidente.com.co
Celular:



Aviso Legal: Este mensaje (incluyendo sus anexos) está destinado únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual está direccionado y puede contener información que no es de carácter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copiado de esta comunicación está terminantemente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos inmediatamente y elimine este mensaje. Este mensaje y sus anexos han sido revisados con software antivirus, para evitar que contenga código malicioso que pueda afectar sistemas de cómputo, sin embargo es responsabilidad del destinatario confirmar este hecho en el momento de su recepción. Gracias.

"Por la cual se impone una sanción"

VERSIÓN PÚBLICA

- (ii) Copia de la autorización para el Tratamiento de los datos personales del señor [REDACTED], visible a folio 50, en la cual se señala lo siguiente:

DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES

De acuerdo con lo establecido por la ley y sus reglamentos, le Superintendencia Financiera de Colombia y demás autoridades pertinentes declaro que

1. SUMINISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. EL CLIENTE se obliga con EL BANCO a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, comercial y financiera, por lo menos una (1) vez al año, o cada vez que así lo solicite EL BANCO, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación, faculta a EL BANCO para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

2. DECLARACIONES DE ORIGEN DE FONDOS Y/O BIENES. Yo, identificado con el nombre y documento de identidad expedidos en el lugar y fecha establecidos, así como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio y de manera voluntaria y dando fe de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco de Occidente, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales.

A. El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramite a través del Banco, proceden del giro ordinario de actividades lícitas.

B. No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique e adicione, ni efectúe transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.

C. Autorizo sacar las cuentas y depósitos que mantengo en esta institución, en el caso de infracción de cualquiera de los numerales contenidos en este documento, exigiendo a la Entidad de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa e inexacta que hubiere proporcionado en este documento, o de la violación del mismo.

D. Los recursos que entregué en depósito provienen de las siguientes fuentes (detalle de la ocupación, oficio, profesión, actividad, etc): Actividad Laboral

3. AUTORIZACIÓN PARA LA CONSULTA, REPORTE Y PROCESAMIENTO DE DATOS CREDITICIOS, FINANCIEROS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y DE TERCEROS PAÍSES EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CIFIN Y A CUALQUIER OTRA ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA DE CENTRALES DE RIESGO. En mi calidad de Titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable al BANCO DE OCCIDENTE S.A. o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y de terceros países de la misma naturaleza, a la Central de Información CIFIN o a cualquier otra entidad pública o privada que administre o maneje bases de datos, cualquier otra Entidad Financiera de Colombia, o a quien represente sus derechos. Autorizo irrevocablemente al Banco de Occidente S.A. compartir con las entidades filiales del Banco la información aquí suministrada así como los documentos aportados, cuando las mismas las soliciten por vinculación a sus productos.

Conozco que el alcance de esta autorización implica que el comportamiento frente a mis obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proviende de terceros países de la misma naturaleza. En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a la Central de Información CIFIN o a cualquier otra entidad pública o privada que administre o maneje bases de datos podrán conocer esta información, de conformidad con la legislación y jurisprudencia aplicable. La información podrá ser igualmente utilizada para efectos estadísticos.

Mis derechos y obligaciones así como la permanencia de mi información en las bases de datos corresponden a lo determinado por el ordenamiento jurídico aplicable del cual, por ser de carácter público, estoy enterado.

En caso de que, en el futuro, el autorizado en este documento efectúe, a favor de un tercero, una venta de cartera o una cesión o cualquier título de las obligaciones a mi cargo, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste en los mismos términos y condiciones. Así mismo, autorizo a la Central de Información a que, en su calidad de operador, ponga mi información a disposición de otros operadores nacionales o extranjeros, en los términos que establece la ley, siempre y cuando su objeto sea similar al aquí establecido.

Conforme a lo expuesto, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales encuentra que el **BANCO DE OCCIDENTE** remitió un mensaje publicitario y/o de prospección comercial¹⁰ a las direcciones de correo electrónico¹¹ de varios Titulares de la información, entre los que se encuentra, el denunciante.

Es cierto también que las direcciones de correo electrónico de los destinatarios de la publicidad comercial enviada por el **BANCO DE OCCIDENTE**, constituyen en todos los casos, un dato de carácter personal, en razón a que, al tenor del literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012¹², es una información que, en sí misma, se encuentra vinculada o puede asociarse a una persona natural determinable, como se explicó previamente.

En efecto, téngase en cuenta que en la medida en que la dirección de correo electrónico se encuentra referenciada a un dominio de nivel superior (TLD)¹³ concreto, por ejemplo, ".net", ".co", ".org", entre otros, sólo es necesario consultar al servidor en que se gestiona dicho dominio o, en su defecto, a la persona natural o jurídica que lo adquirió, con el fin de identificar a su Titular; esto, independientemente de que la dirección e-mail esté compuesta por caracteres alfanuméricos que no permitan reconocer directamente a su propietario.

De igual manera, en los supuestos en que se trate de direcciones de correo electrónico gestionadas por proveedores de servicios de correo electrónico, tales como "Gmail", "Hotmail" o "Yahoo!", entre otros, se podría identificar al Titular de la información a través de la dirección IP¹⁴.

En ese estado de cosas, se concluye que el Tratamiento de una dirección de correo electrónico se sujeta a las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012. En concreto, al principio de libertad.

¹⁰ Cfr. Ley 1480 de 2011, numeral 12, artículo 5. "**PUBLICIDAD:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo".

¹¹ Cfr. Ley 527 de 1999, literal a), artículo 2. "**MENSAJE DE DATOS.** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax".

¹² Cfr. Ley 1581 de 2012, literal b), artículo 3. "**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables".

¹³ "Dominios de primer nivel son las extensiones de ámbito genérico, diferenciados por la finalidad del uso que se les dará. En éstos también están incluidos los ccTLD, los respectivos a los países como .es, .it o .fr para España, Italia y Francia respectivamente". En el texto: internetlab.es. (2009). Clases de dominios: de primer, segundo y tercer nivel - internetlab.es. (online) Disponible en: <http://www.internetlab.es/post/75/clases-de-dominios-de-primer-segundo-y-tercer-nivel/> (Recuperado el 28 de abril de 2016).

¹⁴ Cfr. Mediante Concepto No. 14-268971, la Superintendencia de Industria y Comercio indicó que la dirección "IP" es un dato personal, en la medida en que "cada vez que una persona natural accede a Internet puede ser identificado por la dirección 'IP' atribuida por el proveedor de acceso a Internet".

Si bien, el correo electrónico del denunciante, [REDACTED], en su estructura corresponde a un correo de uso institucional o vinculado a su actividad laboral, pues cuenta con el dominio "damossoluciones.net", no sucede lo mismo con muchas de las direcciones contenidas en el correo electrónico.

En efecto, este Despacho encuentra que el **BANCO DE OCCIDENTE**, remitió un mensaje publicitario y/o de prospección comercial a direcciones de correo electrónico de uso personal, como puede apreciarse en los destinatarios del correo del 2 de abril de 2014, donde se pueden identificar varios correos electrónicos de tipo personal. Por esta razón, los correos personales al ser **datos semiprivados**, el Responsable de la información, en este caso el **BANCO DE OCCIDENTE** sólo podrá enviar mensajes publicitarios con el consentimiento, previo, expreso e informado de sus Titulares.

Más aún, cuando la sociedad investigada en su escrito de descargos señaló que su funcionario, "(e)l señor [REDACTED] inicialmente señaló; (i) ser el remitente del correo electrónico; (ii) que las direcciones electrónicas destinatarias del correo fueron obtenidas por él a través de terceros, entre ellos, amigos y familiares; (iii) sobre las autorizaciones para el envío por parte de los destinatarios del correo, 'que algunos por ser conocidos, le habían informado que se las enviara'; y (iv) que había "obrado de buena fe" con el fin de dar publicidad, dado su condición de funcionario comercial. El funcionario no manifestó haber obrado de esa manera por orden o instrucción de parte de su jefe o superiores".

No obstante lo anterior, el **BANCO DE OCCIDENTE** no demostró contar con el soporte correspondiente de las autorizaciones de los Titulares para enviara el correo electrónico del 2 de abril de 2014, mediante el cual se promocionó un esquema de financiación de créditos para la adquisición de vehículos, denominado "Occiauto". Igualmente, la investigada no pudo probar el consentimiento requerido para divulgar la información personal de las cuentas de correo electrónico, de manera masiva a otros Titulares.

No sobra agregar, además, que el documento aportado para el Tratamiento de los datos del denunciante, el señor [REDACTED], visible a folio 50, no es aplicable para el caso concreto, dado que dicho consentimiento es predicable al régimen especial establecido en la Ley 1266 de 2008, mas no para el régimen general contemplado en la Ley 1581 de 2012.

En ese orden de ideas, la sociedad investigada debió obtener las autorizaciones de los correos de tipo personal de manera "previa", informando de forma clara y precisa el Tratamiento de los datos personales recolectados, de tal suerte que le hubiera permitido a los Titulares saber que sus datos personales, en particular su dirección de correo electrónico, iban a ser utilizados para el envío de publicidad del banco ofreciendo sus servicios, con advertencia sobre el derecho a denegar o retirar el consentimiento¹⁵.

Proceder de manera distinta conduciría a imponer consecuencias negativas a un Titular de los datos debido al envío de ofertas promocionales por medios electrónicos que no han sido solicitadas o expresamente autorizadas por ellos, situación que este Despacho no considera legítima. Máxime en los casos donde el bajo coste del envío de mensajes electrónicos con fines de prospección comercial, ha permitido que los interesados reciban publicidad no deseada, en beneficio de los servicios que presta el banco.

Por último, en los escritos de descargos y de alegatos, el **BANCO DE OCCIDENTE** en diferentes oportunidades manifestó que "(s)obre el caso en concreto, se debe poner de presente, como ya se hizo al citar las manifestaciones hechas por el señor [REDACTED] y sus jefes, que el proceder del funcionario al enviar el correo electrónico bajo las condiciones reseñadas, corresponde a una conducta individual, particular, inconsulta, no institucional, que no contó con autorización alguna de la entidad y que además se apartó de manera abierta de las políticas que se tienen en el banco sobre el manejo y protección de los datos personales, las cuales, como se dijo, están acordes con la

¹⁵ Cfr. Ley 1581 de 2012, artículo 12. "DEBER DE INFORMAR AL TITULAR. El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente: a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo; b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando están versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; c) Los derechos que le asisten como Titular; d) La identificación, dirección física o electrónica y telefónica del Responsable del Tratamiento".

normatividad vigentes, especialmente con la Ley 1266 de 2008 y con la Ley 1581 de 2012, en lo que le resulta aplicable".

Al respecto, este Despacho considera que el argumento que pretende demostrar que los hechos objeto de la presente investigación fueron causados por un tercero con el fin de eximirse de responsabilidad, no son procedentes en el presente caso, toda vez que el mensaje de datos del 2 de abril de 2014 precisamente ofreció servicios de dicho banco, es decir que, el **BANCO DE OCCIDENTE**, en calidad de Responsable de la información, debía velar por el cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, puesto que en ningún momento dicho funcionario actuó en beneficio propio sobre la base de datos por medio de la cual se envió la propaganda en la que se promocionó el esquema de financiación de créditos para la adquisición de vehículos denominado "Occiauto", sino que actuó en nombre de la sociedad investigada.

Así mismo, el Responsable del Tratamiento señaló que "(e)l comportamiento del señor [REDACTED] se apartó de las políticas internas del banco y de las instrucciones que éste ha impartido sobre la protección de datos, atribuyéndose facultades ajenas a las derivadas de su vinculación contractual", sin embargo, esa situación no fue soportada por el **BANCO DEL OCCIDENTE**, toda vez que la sociedad investigada no aportó prueba en el expediente de las políticas, instrucciones y/o procedimientos establecidos a su personal sobre la administración y Tratamiento de los datos personales de los Titulares. Igualmente, este Despacho no encuentra dentro del expediente que dichos procedimientos e instrucciones internas para el manejo y Tratamiento de los datos personales de los Titulares se hayan puesto en conocimiento a sus empleados.

Adicionalmente, respecto de la desvinculación del funcionario que remitió el correo electrónico, este Despacho encuentra que tal decisión, *a priori*, no es una medida conducente a asegurar el cumplimiento de los principios y deberes dispuestos en las normas en materia de protección de datos personales, ya que al rigor de lo evidenciado en la presente investigación, el acceso a información personal de Titulares del **BANCO DE OCCIDENTE** por parte de terceros no autorizados, no es un hecho aislado que pueda endilgarse a la conducta dolosa de una persona en particular, toda vez que la investigada no demostró que implementó los controles de seguridad necesarios para evitar la exposición de los datos personales de los Titulares, ya que sólo acertó a señalar que la "conducta del funcionario (...) se apartó de las políticas internas del banco y de las instrucciones que ha impartido sobre la protección de datos, atribuyéndose facultades ajenas a las derivadas de su vinculación contractual", sin demostrar cuáles son las políticas implementadas para, en el caso específico, el manejo de información personal de los Titulares.

Con base en lo expuesto y como quedó probado, esta Dirección encuentra que el **BANCO DE OCCIDENTE** al no contar con el consentimiento de los Titulares de la información, para poder realizar el envío de un mensaje publicitario a sus direcciones de correo electrónico, incumplió lo dispuesto en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. De ahí que se haga acreedora de las sanciones previstas en dicho estatuto legal.

9.2 El deber del Responsable del Tratamiento de conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de datos semiprivados

La Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales encuentra que el **BANCO DE OCCIDENTE**, a través de uno de sus funcionarios, remitió vía correo electrónico propaganda en la que se promocionó el esquema de financiación de créditos para la adquisición de vehículos, denominado "Occiauto". Dicha pieza publicitaria fue enviada a diferentes direcciones de correo electrónico de carácter personal, sin ningún tipo de control, lo cual, en efecto, materializó la divulgación no autorizada de datos personales.

Este Despacho resalta que el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 establece que "[l]os datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponible en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que acceso sea técnicamente controlable para un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley" (Principio de acceso y circulación restringida).

Por otro lado, el literal g) del citado artículo indica que "[l]a información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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".

Con base en estos principios, la Corte Constitucional precisó que "el manejo de información no pública debe hacerse bajo todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar que terceros no autorizados puedan acceder a ella"¹⁶.

El Alto Tribunal también puso de presente que "[e]xiste entonces un deber tanto de los Responsables como los Encargados de establecer controles de seguridad, de acuerdo con el tipo de base de datos que se trate, que permita garantizar los estándares consagrados en esta Ley Estatutaria"¹⁷.

En virtud del anterior marco normativo y jurisprudencial, en el presente caso este Despacho encuentra que la sociedad investigada, mediante la cuenta de correo electrónico *osanguino@bancodeoccidente.com.co*, divulgó información personal (dirección de correo electrónico) a terceros, sin interés legítimo para conocer la misma. Esta situación generó que los Titulares perdieran el derecho a que se preserve la confidencialidad de su información personal y el control sobre su dato.

De igual forma, se evidencia que el **BANCO DE OCCIDENTE**, en calidad de Responsable del Tratamiento, no demostró contar con protocolos de seguridad que prevean y/o minimicen el riesgo en el Tratamiento de información personal, pues, como se dijo líneas atrás simplemente indicó que la "conducta del funcionario (...) se apartó de las políticas internas del banco y de las instrucciones que ha impartido sobre la protección de datos, atribuyéndose facultades ajenas a las derivadas de su vinculación contractual", sin demostrar efectivamente a esta Dirección cuáles son las políticas implementadas para, en el caso específico, el manejo de información personal de los Titulares, máxime cuando se trata del envío masivo de datos semiprivados a través de comunicaciones electrónicas.

Cabe reiterar además que, si bien es cierto que de acuerdo con el literal b), del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, arriba citado, la información pública está sujeta a un régimen de acceso y de libre circulación, existen reglas concretas establecidas en los principios de administración de datos personales que deben aplicarse para su Tratamiento. En especial, el principio de seguridad.

Cítese que en Sentencia C-748 de 2011, la Sala Plena de la Corte Constitucional dijo lo siguiente:

"(...) una lectura de la norma permite interpretar que lo que busca el legislador estatutario es que en los casos taxativos permitidos por el artículo 10, en los que no es necesario el consentimiento del Titular, el uso del dato **también debe sujetarse a todos los principios y limitaciones consagrados en la ley**. Por el contrario, jamás podría interpretarse como una autorización abierta para que se accedan a datos personales sin consentimiento de su titular"¹⁸.

Desde esta perspectiva, para cualquier Tratamiento de datos personales, incluyendo el procesamiento de datos de carácter público, el Responsable está obligado a adoptar las medidas técnicas y organizativas que eviten, de manera efectiva, la adulteración, pérdida o, según la naturaleza del dato, la consulta, uso o acceso no autorizado. Por ejemplo, entre ellas, establecer controles que impidan el envío masivo e indiscriminado de datos personales, tales como los correos o direcciones electrónicas remitidas a más de mil quinientos (1.500) Titulares de la información.

Por lo hasta aquí estimado, está claro entonces que el **BANCO DE OCCIDENTE** desconoció lo establecido en el literal d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, pues mediante su mensaje del 2 de abril de 2014, divulgó, sin consentimiento, información personal de cerca de mil quinientos (1500) Titulares. De ahí que se haga acreedora de las sanciones previstas en dicho estatuto legal.

DÉCIMO: Imposición y graduación de la sanción

10.1 Facultad sancionatoria

¹⁶ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

¹⁷ Ídem.

¹⁸ Ídem.

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio una potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, estableciendo algunos criterios de graduación que se encuentran señalados en el artículo 24 ibídem, por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta el caso concreto, así:

10.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada **haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados** por la Ley 1581 de 2012.

En el presente caso se vulneraron los derechos de *habeas data* y de privacidad de cerca de mil quinientos (1500) Titulares cuya dirección de correo electrónico personal fue divulgada sin contar con una autorización previa, expresa e informada a terceros mediante el mensaje de datos del 2 de abril de 2014, pues permitió el conocimiento de datos personales semiprivados a personas que no estaban autorizadas para ello. Respecto a lo mencionado, este Despacho considera que dicha conducta además afectó el derecho a la autodeterminación informativa de los Titulares.

En este orden de ideas, esta Superintendencia, al tenor de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, impondrá una multa, de **cuatrocientos** (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento de lo dispuesto en los literales b) y d) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

10.1.2 Otros criterios de graduación

Se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no serán tenidos en cuenta debido a que dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, no hay reincidencia en la comisión de la infracción, no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y tampoco hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo citado no se aplica toda vez que la investigada no reconoció o aceptó la comisión de las infracciones.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una sanción pecuniaria al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, identificado con NIT 890.300.279, de **DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS** (\$275.782.000.00) M/cte., equivalentes a **cuatrocientos (400)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, por los hechos descritos en la parte motiva de esta providencia.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse ante la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, identificado con NIT 890.300.279, a través de su representante legal, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

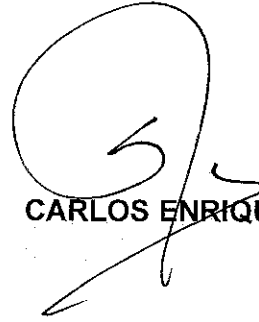
VERSIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar al señor [REDACTED], el contenido de la presente resolución.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., **13 DIC 2016**

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,



CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: JCCM
Revisó: AMCC
Aprobó: CESM

NOTIFICACIÓN:

Investigado

Sociedad: **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**
Identificación: NIT 890.300.279
Representante legal: [REDACTED]
Dirección: Carrera 3 No. 8-13 piso 11
Ciudad: Cali – Valle del Cauca
Correo electrónico: djuridica@bancodeoccidente.com.co

COMUNICACIÓN:

Denunciante:

Señor: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]