



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 10720 - - DE 2020

(11 MAR 2020)

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparte una orden"

VERSIÓN PÚBLICA

Radicación 19-109316

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012, y los numerales 7 y 9 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, esta Superintendencia, tuvo conocimiento de la presunta violación de las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012 por parte de la sociedad **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.** en adelante **-BANCO COLPATRIA** o "*la investigada*", identificada con NIT. 860.034.594-1, por lo que, en virtud del traslado efectuado por el Grupo de Trabajo de Habeas Data, mediante Resolución 4968 del 28 de febrero de 2019¹, esta Dirección decidió iniciar investigación administrativa, en consideración a los siguientes hechos narrados por el señor [REDACTED]:

1.1 Manifestó el denunciante que recibió prospección comercial a su celular, remitida por la sociedad **BANCO COLPATRIA**, a pesar de haber solicitado en varias oportunidades que se abstuviera de hacerlo.

1.2 Adicionalmente, manifestó que solicitó que le fuera exhibida copia de la autorización para el tratamiento de sus datos personales la cual, asegura, nunca le fue allegada.

1.3 Finalmente, expuso que, aun cuando el **BANCO COLPATRIA** le informó que sus datos personales habían sido suprimidos de la base de datos, continuó recibiendo mensajes con posterioridad.

SEGUNDO: Que, con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advirtió la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales y, en particular, las disposiciones contenidas en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma Ley, el artículo 9 *ejúsdem*, y el artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y, el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 *ejúsdem* y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. El 28 de junio de 2019 se inició la presente investigación administrativa mediante la expedición de la Resolución No. 24483 de 2019², por medio de la cual se formularon 2 (dos) cargos a la sociedad **BANCO COLPATRIA** identificada con NIT. 860.034.594-1.

La mencionada resolución le fue notificada a la investigada para que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación y aportara y/o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite, con el fin de que ejerciera a cabalidad su derecho de defensa y contradicción. De la misma manera, esta actuación fue comunicada al denunciante.

TERCERO: Que, dentro del término concedido para el efecto, mediante escrito radicado bajo el número 19-109316- -00006-0000, la sociedad investigada presentó sus descargos³, en los cuales manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

¹ Obrante de folios 23 al 25

² Obrante de folios 38 al 42

³ Obrante de folios 50 al 90

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

3.1 En primer lugar, se refiere a los antecedentes de la presente actuación administrativa, señalando que "El señor [redacted] identificado con cédula de ciudadanía número [redacted] otorgó el (29) de julio de 2016 a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá -ETB- una autorización de tratamiento de datos personales, debido a la existencia de una relación de consumo entre las partes referidas. Se Adjunta la autorización escrita otorgada por el titular del dato a la -ETB y sus aliados comerciales. (Anexo No. 01).

En los términos de la autorización referida en el numeral anterior la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá -ETB- es inicialmente el Responsable del Tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012".

3.2 A continuación, informa que "Scoliabank Colpatria S.A. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá -ETB- tienen suscrito un "Convenio sobre Marca Compartida" adiado 17 de septiembre de 2008 que se ha renovado periódicamente, en virtud del cual ofrecen a los clientes de ETB una tarjeta de crédito con el fin de incrementar su fidelización y el volumen de ventas de productos y de servicios, así como de posicionar ambas marcas. Se adjunta copia simple del Convenio (Anexo No.02).

(...) En cumplimiento del Convenio sobre Marca Compartida, la Empresa de Telecomunicaciones -ETB- comparte con el Banco Colpatria (hoy Scotiabank Colpatria) una base de datos contenida en un archivo cifrado y remitida por medio del correo electrónico con fecha del seis (6) de septiembre de 2017. (Se Anexan correo electrónico remitario y la base Anexos No. 03 y No. 04).

Con base en la base de datos compartida, el Banco inicia una gestión comercial con el fin de ofrecer la tarjeta de marca compartida de la alianza, amparándose dentro de la autorización de datos otorgada por el titular a la ETB y su aliado comercial.

Sea preciso aclarar que este contacto se realizó con el fin de ofrecer el producto de tarjeta de crédito al señor [redacted] como un potencial cliente de la tarjeta compartida, por ello se señala en otras comunicaciones al titular que "... a la fecha no registra vínculo comercial con nuestra entidad, pues no posee productos activos.", es decir, se señala el hecho que no existe una relación contractual, sin que eso implique que no existía la autorización de tratamiento de datos otorgada por el titular".

3.3 En igual sentido sostiene que "El 22 de enero de 2018 el señor [redacted] solicitó al Banco que se acreditara la autorización de datos por medio de la que se autorizaba a este realizar el tratamiento con fines comerciales de sus datos, sin que fuera explícita solicitud alguna respecto a la eliminación o supresión. Se adjunta correo electrónico (Anexo No. 5).

(...)

El señor [redacted] por medio de solicitudes adiadas veinticuatro (24) y veintiséis (26) de enero de 2018, primero (1º) de febrero reitero (sic) que su solicitud consistía en que el Banco acreditara la autorización escrita o verbal que habilitaba a la ETB o al Banco para el uso de sus datos. (Anexo No.6)

El Banco venía solicitando a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá-ETB- que procediera a entregar la autorización escrita que soportaba el tratamiento de los datos personales por parte del banco y la ETB, siendo ésta (sic) última quien captura el dato y su respectiva autorización, así como la conservación de esta. Prueba de las anteriores solicitudes a la ETB se encuentran en los correos electrónicos enviados por el Banco a la ETB desde el cinco (05) de marzo y veinte (20) de marzo de 2018, reiterando la solicitud el veintidós (22) de abril y veintinueve (29) de abril de 2018. (Anexo No.7)

(...)

El veintiún (21) de marzo de 2018 el Banco por medio de respuesta al titular del dato, debido al trámite ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la entidad, procedió (sic) informar al titular del dato que se procedió a eliminar el dato de contacto (borrado lógico), pese a que ésta (sic) no era la solicitud expresa del titular. Se aclara que esta eliminación se realizó en el aplicativo administrador de los datos personales de nuestros clientes/potenciales clientes. Se adjuntan las

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

actuaciones ante la Defensoría del Consumidor Financiero y la prueba de la eliminación del dato de contacto. (Anexo No. 8).

3.4 Sostiene, respecto a las peticiones de supresión presentadas por el Titular, que *"El Banco aclara que, pese a que se realizó la eliminación de contacto en el aplicativo administrador de los datos personales, el dato se encontraba dentro de un conjunto de registros de una base para cargue de envío de SMS, lo que generó el contacto referido por el titular con posterioridad a la eliminación del dato. Se aclara que esta base de contacto se actualizó en su estructura de datos contra los registros del aplicativo administrador de los datos en forma posterior a la eliminación informada y finalización de la campaña.*

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB - entregó la autorización de datos al Banco hasta el dos (2) de mayo de 2019, lo que imposibilitó (sic) que el Banco pudiera acreditar la misma frente al titular y la misma Superintendencia de Industria y Comercio (Anexo No.7).

Si bien por los correos internos del Banco con fecha seis (06), diez (10) y once (11) del 2018, (sic) el Despacho infiere que la eliminación del dato de contacto se hizo para estas fechas, sea pertinente aclarar que la misma se había realizado el veintiuno (21) de marzo del 2018, conforme a los hechos y pruebas señalados en el punto 13 del presente escrito. Como prueba de lo anterior se observa que el log de eliminación es del 21 de marzo de 2018, señalando el dato de contacto en ceros, y que la respuesta emitida en tales correos obedece a una respuesta proforma, sin que corresponda al hecho que se eliminó en julio de 2018. (Anexo No.8)

(...)

El Banco en cumplimiento de lo ordenado por el Despacho en el acto administrativo referido en el anterior numeral procedió a suprimir la totalidad de los datos asociados al titular, toda vez que se insiste, el banco ya había procedido a eliminar únicamente el dato de contacto, pese a no ser la solicitud inicial del titular frente al Banco. Como prueba de lo anterior se adjuntan los pantallazos que acreditan la eliminación o supresión de la totalidad de la información asociada al titular. (Anexo No. 9) Sea preciso señalar que en la primera oportunidad que se procedió a eliminar el dato de contacto, como se indicó anteriormente en el presente escrito, conservando un registro de otros datos para poder cruzar datos, recolectados posteriormente por algún aliado o el mismo Banco, y así evitar el uso de los mismo (sic); así las cosas con base en la eliminación ordenada por el Despacho se procedió a la eliminación de la totalidad de los registros asociados al titular, y por ende, en caso que el titular del dato volviera a otorgar una autorización, se volverían a utilizar, tal como se señaló en la respuesta a la orden administrativa de eliminación (supra)"

3.5 De otra parte, se refiere a cada uno de los cargos formulados por esta Dirección en los siguientes términos:

"Existencia de una Autorización de Tratamiento de Datos- Cargo Primero:

La ETB en cumplimiento de la alianza comercial compartió la base de datos con el Banco, y en forma subsiguiente la autorización para realizar el ofrecimiento de la tarjeta de crédito de la alianza Colpatría -ETB- (...)"

3.6 Acto seguido, asevera que *"El Banco desplegó un comportamiento razonable dirigido a obtener en tiempo el soporte de la autorización para el tratamiento de los datos personales requerida por el titular y por la Superintendencia de Industria y Comercio, que a pesar de existir no fue remitida de manera oportuna por la ETB, deviniendo su obtención oportuna en imposible, y encontrándose que la autorización del titular contenía una exclusión para la finalidad requerida por la ETB y por el Banco.*

2. Revocación –Supresión del dato de Contacto – Segundo Cargo

El titular del dato no realizó inicialmente una solicitud de eliminación o supresión del dato como se evidencia de las solicitudes señaladas en el acápite de "Antecedentes", toda vez que las mismas se centraban en solicitar la autorización de datos que la ETB había capturado, y que servía inicialmente al banco en su calidad de aliado comercial.

10720 - - -
"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

(...)

En la medida que el titular manifestó dos inconformidades: la primera, no haber obtenido prueba de la autorización, la segunda, estar siendo contactado por el Banco; se procedió a eliminar el dato de contacto por el Banco, pese a que esta no era su solicitud, y dejar de afectar al titular se procedió a eliminarlo en julio de 2018 en el aplicativo administrador, cumpliendo con las directrices y procedimientos internos para hacer efectiva la supresión. Sin embargo, debido a la existencia de la base de datos de contacto, se volvió a realizar un tratamiento de este conforme se explicó en el acápite de antecedentes".

3.6 De otro lado, hace mención de algunos criterios que rigen la aplicación del derecho administrativo sancionatorio, así:

"(...) En el tema específico de protección de datos personales, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá tener presente el Programa Integral de Protección de Datos Personales implementado por la organización que trata los datos personales, a fin de evaluar la imposición de sanciones por violación de los deberes y obligaciones establecidos en la normativa (artículo 27 del Decreto 1377 de 2013).

(...)

En materia de protección de datos personales la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC publicó una guía que recoge el principio fundamental de responsabilidad demostrada (accountabilty), según el cual una entidad que recoge y hace el tratamiento de datos personales debe ser responsable del cumplimiento efectivo de las medidas que implementen los principios de privacidad y protección de datos, de modo que la SIC deberá tener presente en su calidad de autoridad nacional de protección de datos personales la existencia de medidas y políticas adecuadas en el momento de evaluar la imposición de una sanción.

(...)

En otras palabras, la autoridad deberá considerar las políticas adecuadas para realizar el tratamiento del dato con las que cuenta la organización que está siendo investigada y determinar si ante una eventual falla en el tratamiento de la información de un titular, la misma corresponde a una situación aislada.

(...)

El programa de gestión de datos personales del Banco está compuesto de forma general por los elementos y medidas enunciadas a continuación:

- **Marco Sobre la Privacidad de Scotiabank:** Establece los lineamientos generales sobre las medidas y procesos que deben ser implementados y monitoreados para asegurar una gestión adecuada de los datos personales. Estos lineamientos están estructurados en un modelo de gobierno interno, la identificación de los riesgos, los procesos y controles que deben soportar el programa, la recopilación de indicadores y la presentación de informes. (Anexo No.10)
- Como parte del modelo de gobierno interno, la alta dirección designó formalmente una unidad gerencial que lidera los procesos y medidas que soportan el programa integral de gestión de datos. Esta unidad es liderada por el Oficial de Privacidad y Protección de Datos.
- **Política de Tratamiento de Datos Personales:** La cual detalla los derechos del titular, las finalidades y tratamiento de la información personal. Esta política está publicada en la página web del Banco.
- **Manual de Políticas y Tratamiento de Protección de Datos Personales:** Establece el gobierno corporativo que soporta el programa de gestión de datos personales del Banco, consolida los procedimientos implementados para soportar la recopilación de la autorización para el tratamiento de datos personales, la recolección y en general el tratamiento de información personal y los canales dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

titulares. Adicionalmente, establece los procedimientos de evaluaciones de privacidad que son realizados sobre los procesos e iniciativas que administran información personal, las actividades para la gestión de incidentes de privacidad, la recopilación de indicadores y presentación de informes y los mecanismos de entrenamiento y difusión del programa a través de todos los mecanismos de entrenamiento y difusión del programa a través de todos los niveles de la organización. (Anexo No. 11).

- **Programa de entrenamiento y capacitación:** Conformado por un curso detallado y ejemplificado con casos de fácil entendimiento que debe ser desarrollado por todos los funcionarios de la organización de forma obligatoria, capacitaciones dirigidas conforme a los procesos de las unidades y mecanismos de comunicación (...).
- **Procedimiento para la Evaluación de Impacto de Privacidad:** Por medio del cual se evalúa el riesgo de los procesos e iniciativas que administran información personal. Como resultado de la evaluación se emite una carta de certificación que recopila el análisis y establece las medidas y controles que deben ser implementados para asegurar una protección de datos adecuada. (Anexo N°. 13)
- **Procedimiento de Gestión de Incidentes y Violaciones de la Privacidad:** Establece los responsables, lineamientos, actividades específicas para la gestión oportuna y adecuada de incidentes de privacidad. (Anexo No. 14).
- **Inventario de bases de datos de información personal:** Detalla las características de la información personal tratada por el Banco, las directrices que gobiernan el tratamiento de la información y las medidas de seguridad asociadas. (...)
- **Reportes mensuales de la alta administración** sobre el nivel de madurez y seguimiento en la implementación de las medidas del programa, gestión realizada e hitos importantes que deben ser impulsados por la alta administración.

En la política de Seguridad de la Información del Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A., se incluyó como unos de los principios de la seguridad de la información, el principio de la "Responsabilidad Individual" (...) (Anexo No. 15)

El Decreto Reglamentario 1377 de 2013 contempla que "la verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley y en el presente decreto", es por ello por lo que, teniendo en cuenta la existencia de : i) la Política de Tratamiento de Datos Personales Scotiabank Colpatria S.A.; ii) la Política de Seguridad de la Información del Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A.; (iii) (sic) el Manual de Políticas y Tratamientos de Protección de Datos Personales, como medidas y políticas específicas que implementa la investigada para el adecuado manejo de los datos personales que administra, mi poderdante no debe ser sancionada por la falta de autorización para el tratamiento de los datos del señor [REDACTED], pues como se explicó en forma suficiente en los párrafos precedentes, tal autorización existió y fue completa.

En resumen, en materia de derecho administrativo sancionatorio se encuentra proscrita la responsabilidad objetiva y por ende deberán tenerse en consideración los argumentos y las pruebas aportadas en los descargos presentados por el investigado, y específicamente, en materia de protección de datos personales deberá valorarse la implementación de un programa integral de gestión de datos personales a fin de probar que la organización que trata el dato cumple con lo dispuesto en la normativa y la infracción ocurrida no es un caso aislado."

3.7 Finalmente cita, los criterios de atenuación punitiva, precisando que "El BANCO COLPATRIA no tiene sanciones en firme con anterioridad por la infracción de normas que protegen los derechos de los titulares de los datos personales.

Inexistencia de beneficio económico para el banco Colpatria producto del tratamiento del dato personal.

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta que el señor [REDACTED] manifestó su voluntad de no acceder al beneficio de la tarjeta de crédito de marca compartida ETB-COLPATRIA, a que tenía derecho como cliente de la ETB, el BANCO COLPATRIA no obtuvo beneficio económico alguno en virtud del tratamiento de los datos personales del titular.

Finalmente, en el eventual caso de considerar la Superintendencia de Industria y Comercio que la investigada trasgredió el régimen de protección de los datos personales del señor [REDACTED], al momento de evaluar y graduar la eventual sanción a imponer al BANCO COLPATRIA, deberá tener en cuenta que: i) la eventual falla que pudiere haberse exteriorizado corresponde a un caso aislado, ii) el BANCO COLPATRIA implementa un programa integral de políticas y medidas para el adecuado manejo de los datos personales que administra iii) la investigada no ha sido sancionada con anterioridad por la infracción de normas que protegen los datos personales, y iv) no obtuvo beneficio económico alguno con el supuesto tratamiento indebido del dato personal; v) los hechos y reconocimientos realizados en el presente escrito."

CUARTO: Que mediante Resolución 48640 del 24 de septiembre de 2019⁴ se ordenó incorporar y tener como pruebas, las obrantes a la fecha en el expediente, con el valor legal que les corresponda.

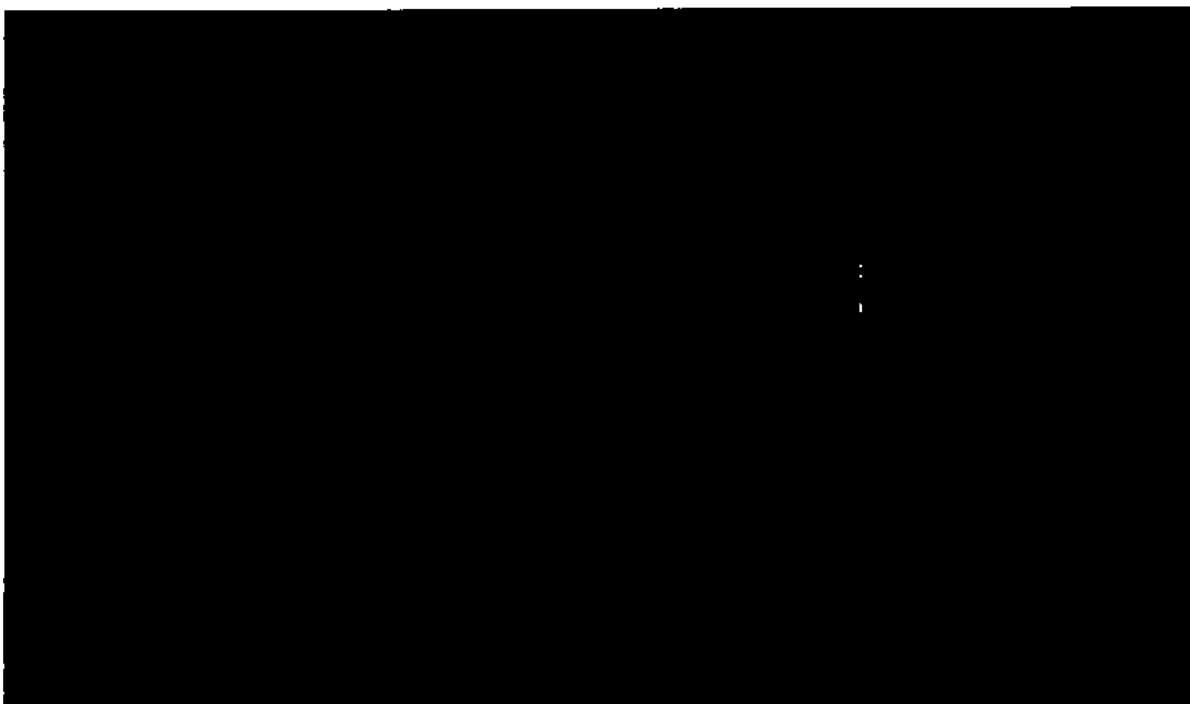
En el mismo acto administrativo, se corrió traslado a la sociedad SCOTIABANK COLPATRIA, por el término de diez (10) días hábiles para que presentara sus alegatos de conclusión.

QUINTO: Que la resolución 48640 del 24 de septiembre de 2019 fue comunicada a la sociedad investigada el 25 de septiembre de 2019, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General Ad-Hoc de esta Superintendencia, visible a folio 107.

SEXTO: Que, encontrándose dentro del término concedido para, el efecto, mediante escrito radicado bajo el número 19-109316-00010-0000 del 08 de octubre de 2019⁵, la sociedad investigada presentó sus alegatos de conclusión, a través de los cuales, reiteró lo expresado en los descargos y añadió lo siguiente:

"(...) El 29 de julio de 2016 el señor [REDACTED] celebró un contrato de prestación de servicios de internet y de telefonía fija con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESO (en adelante ETB), en el que autorizó a esta última para tratar sus datos personales.

En el contrato de prestación de servicios se incluyó en forma expresa una cláusula titulada "Autorización para Consulta y Reporte de Información Comercial sobre el Cliente" con el siguiente contenido:



⁴ Ver folios 91 al 93

⁵ Ver folios 98 al 106

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

Entonces, se evidencia que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá fue la inicialmente Responsable del tratamiento de los datos personales del señor [REDACTED] en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Con la suscripción del contrato de prestación de servicios, [REDACTED] autorizó a la ETB a compartir sus datos personales con terceros con los cuales tuviera alianzas, para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios".

SÉPTIMO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

De conformidad con lo establecido en los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y los numerales 5 y 9 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales es competente para investigar e imponer las sanciones pertinentes a los Responsables y Encargados del Tratamiento de datos, una vez verifique el incumplimiento de las disposiciones en materia de protección de datos.

OCTAVO: Análisis del caso

8.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011⁶, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

"En relación con el principio de tipicidad, encuentra la Sala que pese a la generalidad de la ley, es determinable la infracción administrativa en la medida en que se señala que la constituye el incumplimiento de las disposiciones de la ley, esto es, en términos específicos, la regulación que hacen los artículos 17 y 18 del proyecto de ley, en los que se señalan los deberes de los responsables y encargados del tratamiento del dato".

Atendiendo los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

- (i) El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los titulares. El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.
- (ii) De conformidad con los hechos alegados por el reclamante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración al literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma Ley, el artículo 9 *ejúsdem*, y el artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y, el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 *ejúsdem* y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si la conducta desplegada por la investigada dará lugar o no a la imposición de una sanción para lo cual se deberán tener en cuenta los hechos narrados por el denunciante, así como las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada en los escritos de descargos y los alegatos de conclusión, así como el conjunto de pruebas allegadas al expediente.

8.2 Valoración probatoria y conclusiones

8.2.1 Del deber de solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular

⁶ Corte Constitucional, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

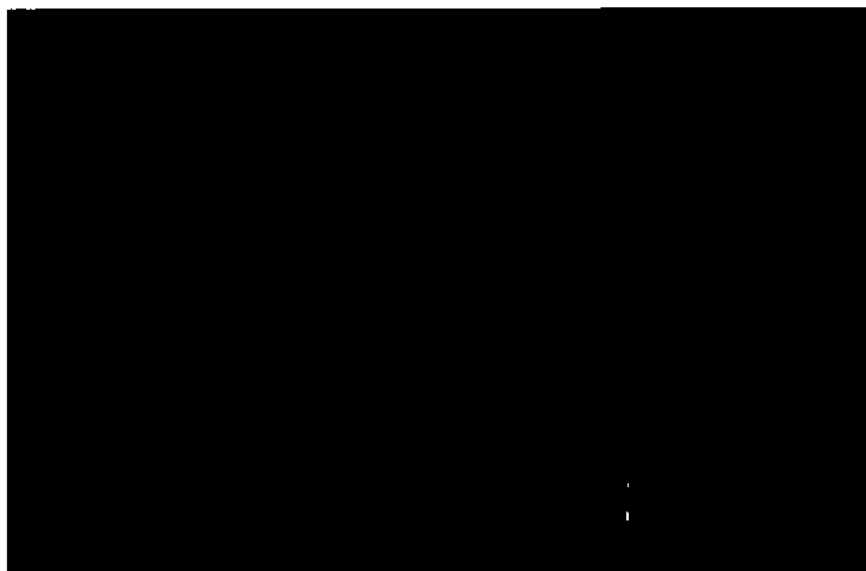
VERSIÓN PÚBLICA

El artículo 15 de la Constitución Política establece el derecho que tienen las personas 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. Derechos que el legislador estatutario armonizó con, entre otros, el principio de libertad del cual deriva que solo el titular en forma expresa es quien puede autorizar que su información pueda ser recolectada y tratada por parte de un tercero. Este principio, pilar fundamental de la administración de datos, permite al ciudadano elegir voluntariamente si su información personal puede ser almacenada o no en bases de datos. El alcance de dicha prerrogativa fue fijado también por la jurisprudencia de la Corte Constitucional al establecer lo siguiente:

"(...) La Corporación ha relacionado el principio de libertad, con la prohibición del manejo de la información adquirida de manera ilícita, de tal forma que se encuentra prohibida la obtención y divulgación de los mismos, sin la previa autorización del titular o en ausencia de mandato legal o judicial. Así, en la sentencia SU-082 de 1995, afirmó: "los datos conseguidos, por ejemplo, por medios ilícitos no pueden hacer parte de los bancos de datos y tampoco pueden circular." En el mismo sentido, en la Sentencia T-176 de 1995, se consideró como una de las hipótesis de la vulneración del derecho al habeas data el de la recolección de la información "de manera ilegal, sin el consentimiento del titular de dato"."

A su turno, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, actual Régimen General de Protección de Datos Personales, fue la norma a través de la cual el legislador estableció, entre otros aspectos, los deberes que les asisten a los sujetos intervinientes en el tratamiento de la información personal. Así, en primer término, el literal e) del artículo 3° definió como Responsable del Tratamiento a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. En el mismo sentido, el literal b) del artículo 17 de la misma disposición, señala como deber de los Responsables del Tratamiento el de solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la misma disposición, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular. Finalmente, en el ejercicio de la potestad reglamentaria Constitucionalmente atribuida, el Gobierno Nacional, por medio del Decreto 1074 de 2015 desarrolló el contenido del precitado deber, de manera que la obtención de la autorización del Titular sea previa, expresa e informada.

Hechas las anteriores precisiones, en el asunto bajo examen, encuentra esta Dirección que el señor [REDACTED] denunció la presunta transgresión de las disposiciones arriba citadas por parte del BANCO COLPATRIA, en el entendido de que esta hizo tratamiento de sus datos personales, particularmente, de su número personal, sin que mediara autorización para ello. Con tal propósito, allegó a esta Superintendencia copia de la misiva que le fue remitida desde la dirección de correo electrónico [REDACTED] de fecha 21 de marzo de 2018, al interior de la cual se visualiza la siguiente respuesta entregada por la sociedad investigada:



⁷ Sentencia C-748 del 06 de octubre de 2011. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretell Chaljub

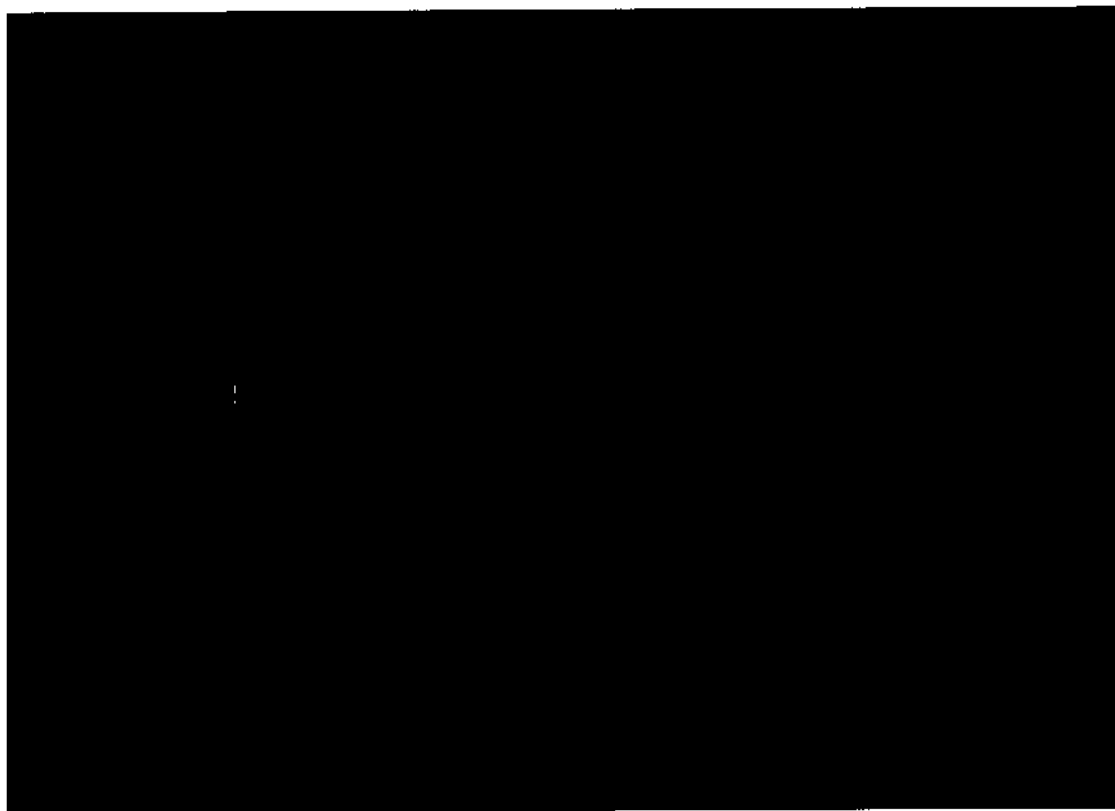
⁸ Prueba obrante a folio 2

⁹ Prueba obrante a folio 2

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

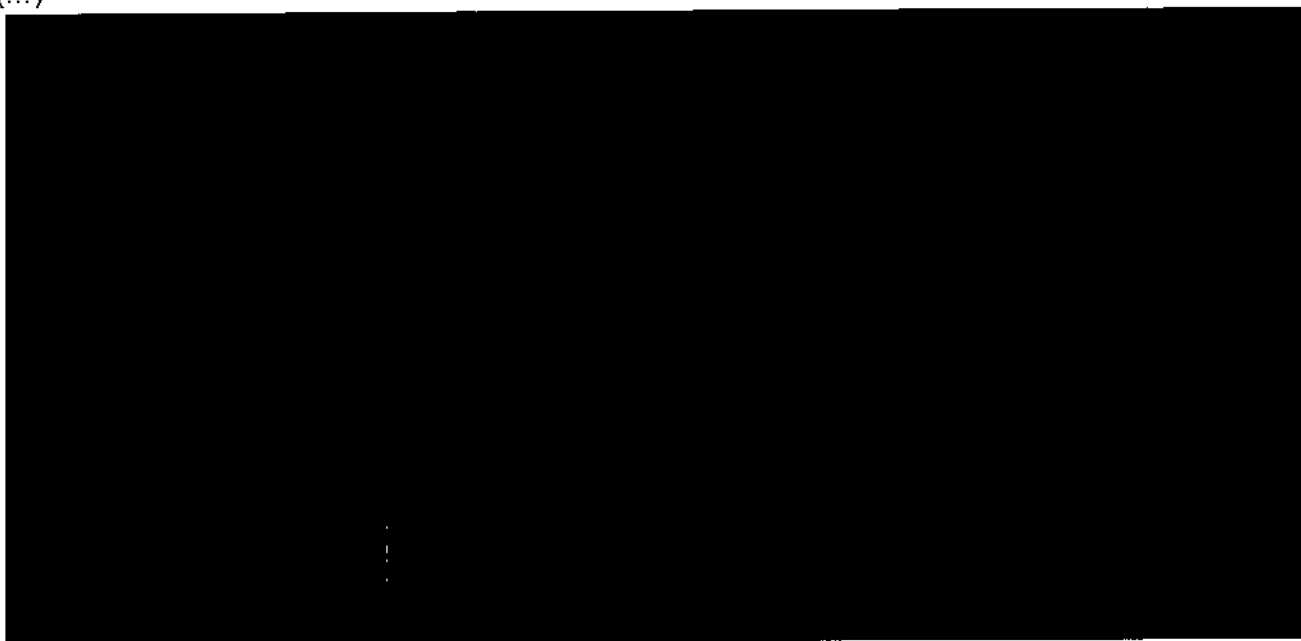
VERSIÓN PÚBLICA

Así mismo, en el reverso del folio 3 del expediente se observa la contestación datada del 22 de marzo de 2018, por el señor [REDACTED] a la anterior comunicación, por medio de la cual reiteró que:



Conforme a las piezas probatorias arrimadas con la denuncia, es claro para el Despacho que la petición del Titular, en relación con el presente cargo, estaba encaminada a que la sociedad investigada, de una parte, le informara el medio a través del cual se había obtenido la autorización para el tratamiento de su información personal y, de otra que, le fuera exhibida copia de la misma. No obstante, lo que se puede apreciar en el documento reseñado como "*Respuesta Banco Colpatria - [REDACTED]*"¹⁰ es que la investigada solo se limitó a informar que "(...) *bajo su número de identificación a la fecha no registra ningún vínculo comercial con nuestra entidad, pues no posee productos activos*".

La intención del Titular se ratifica con la documentación aportada por el **BANCO COLPATRIA** junto con el escrito de descargos, la cual pone en evidencia el contenido de las reiteradas peticiones incoadas por el señor [REDACTED]¹¹, como se expone a continuación:
(...)"

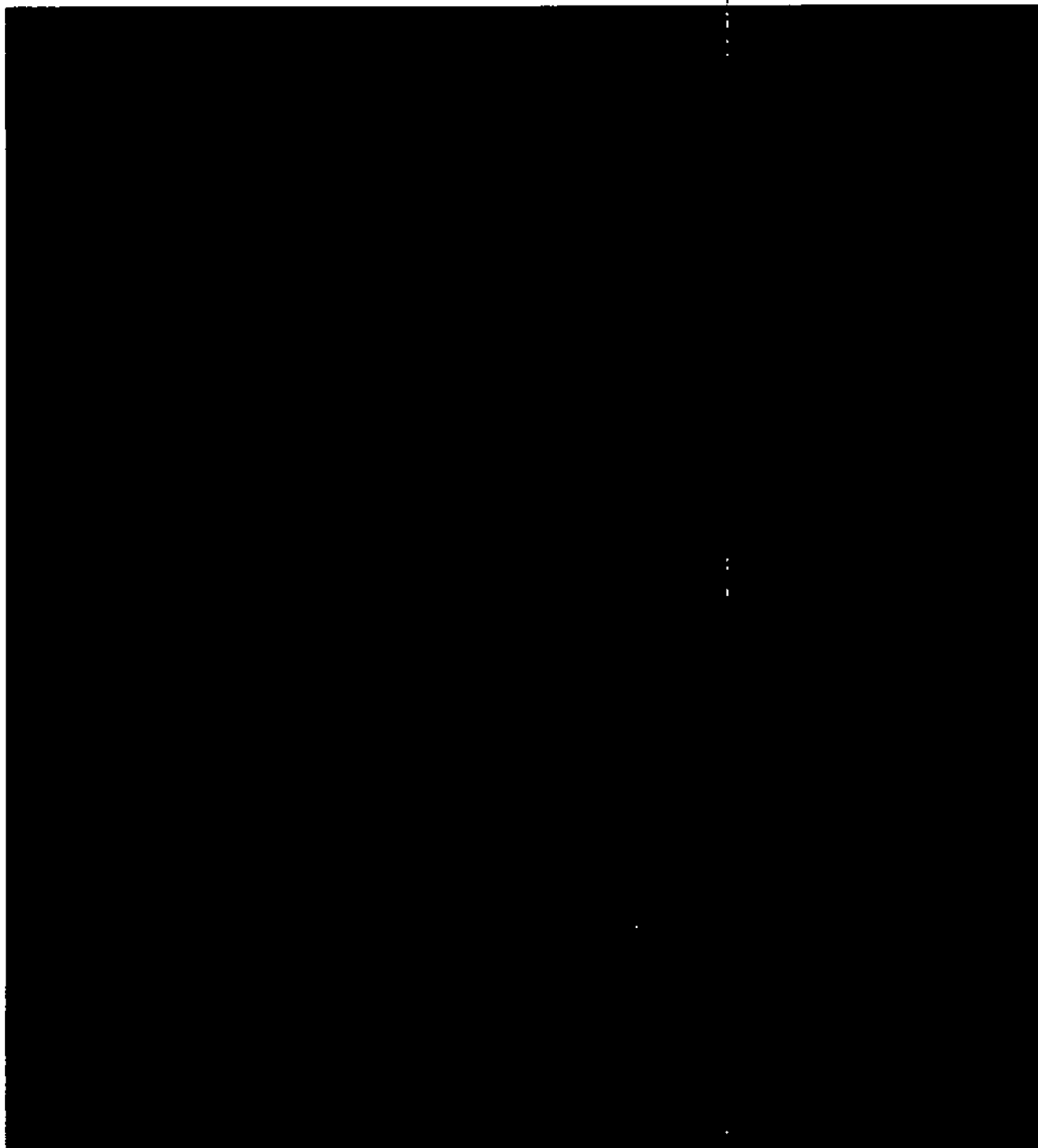


¹⁰ Ver folio 4

¹¹ Ver Anexos al escrito de descargos. Prueba aportada en formato digital, cuyo testigo documental se encuentra obrante a folio 89 del expediente.

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA



(...)"

Así las cosas, no existe duda alguna de que el Titular de la información demandaba del Responsable del tratamiento de sus datos personales, el cumplimiento del deber contenido en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en términos de la acreditación de la autorización para la recolección y posterior uso con fines comerciales de su número de contacto.

Sin embargo, tanto en la respuesta entregada al Titular del dato, como en el interior de la respuesta al requerimiento de información, remitida a la Coordinación del Grupo de Trabajo de Hábeas Data, bajo el número 18-121344 del 30 de julio de 2018¹², la sociedad **BANCO COLPATRIA** manifestó que "No se acredita pruebas de la autorización, ya que el señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía [REDACTED], no presenta vínculo comercial con el Banco Colpatría".

En este punto, cobra especial relevancia señalar que, fue necesario que el Titular presentara la respectiva reclamación ante la investigada, y ante la Defensoría del Consumidor Financiero, para que el **BANCO COLPATRIA** procediera a verificar la existencia de la autorización para el

¹² Ver folios 8 al 22

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

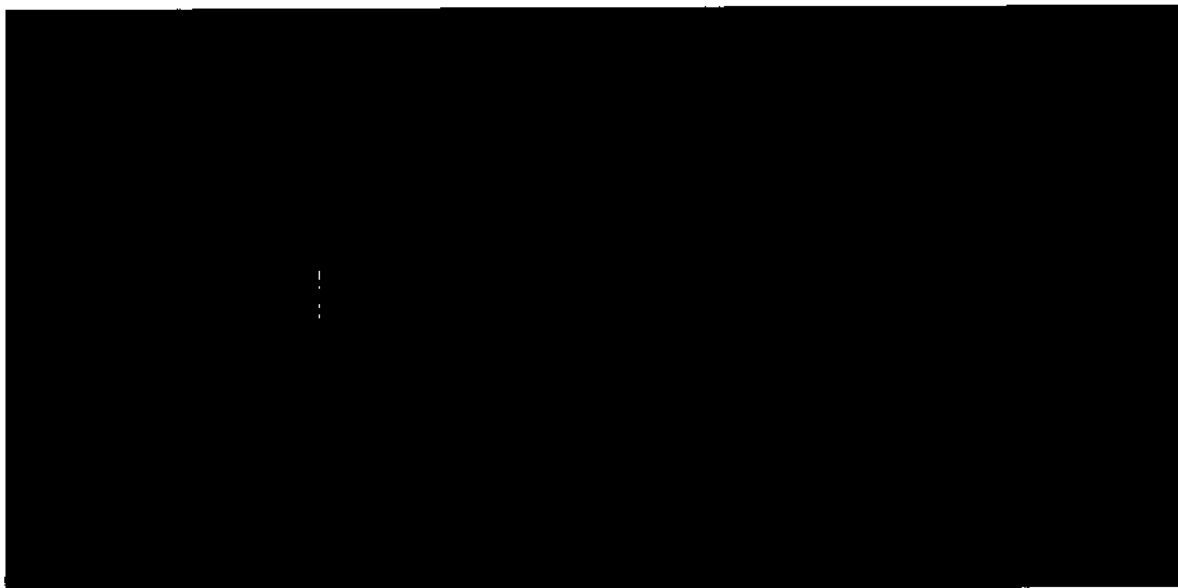
tratamiento de los datos personales del denunciante, con su aliada, la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ**. Lo anterior se desprende, entre otros elementos probatorios, de las comunicaciones cruzadas a través de correo electrónico entre ambos sujetos, en el mes de marzo de 2018¹³. En la misma documentación, con fecha 29 de abril de 2019¹⁴ se evidencia que, posterior a la intervención que hiciera de la Superintendencia de Industria y Comercio, por medio de la orden administrativa impartida en la Resolución 4968 del 28 de febrero de 2019¹⁵, el **BANCO COLPATRIA** nuevamente revisó las condiciones en que se encontraba tratando los datos personales del señor [REDACTED], y, se destaca, como consecuencia de la actuación administrativa adelantada por esta Dirección.

De manera pues, que solo hasta el 02 de mayo de 2019, es decir, veinte (20) meses después de la entrega de la información¹⁶, la investigada pudo hacer las verificaciones para determinar si existía o no la autorización del Titular, conducta que dista ampliamente del despliegue de una debida diligencia, contrariando lo sostenido al respecto por el representante de la sociedad investigada.

Es imperioso, entonces traer a colación los argumentos y pruebas impetradas por el **BANCO COLPATRIA** en el curso de la presente investigación, para desvirtuar el presunto incumplimiento del precitado deber. Al respecto, este sostuvo en el plenario que "El Banco desplegó un comportamiento razonable dirigido a obtener en tiempo el soporte de la autorización para el tratamiento de los datos personales requerida por el titular y por la Superintendencia de Industria y Comercio, que a pesar de existir no fue remitida de manera oportuna por la ETB, deviniendo su obtención oportuna en imposible, y encontrándose que la autorización del titular contenía una exclusión para la finalidad requerida por la ETB y por el Banco"(se resalta). El aparte citado, en efecto, expone el actuar negligente de la sociedad investigada, al haber dado tratamiento a los datos del Titular, para hacer prospección comercial sin cerciorarse, de una parte, de contar previamente con su consentimiento o en su defecto de verificar que quien realizara la transferencia de su información personal estuviera autorizada para ello.

Ahora, una vez revisado en conjunto el material probatorio obrante en el expediente, nos remitimos, al convenio suscrito entre el investigado y la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ**¹⁷, por sus siglas-ETB-, cuyo objeto es "(...) Establecer las condiciones en que se desarrollará la alianza entre el BANCO y ETB para el otorgamiento y uso de la tarjeta Marca Compartida, por parte de las personas definidas por el BANCO y ETB (...)"¹⁸. El citado documento, expresa, en punto de la transferencia de datos personales que "La base de datos de los clientes que actualmente posee ETB será suministrada al BANCO, con la firma del presente Convenio, en medio magnético acorde con el formato y con la información que se adjunta a este convenio (Anexo 1)".

(...)



¹³ Ver folios 85 al 87

¹⁴ Ver folio 86

¹⁵ Ver folios 23 al 25

¹⁶ De acuerdo con las pruebas aportadas en los Anexos 03 y 04 al escrito de descargos. La fecha de entrega de la información fue el 06 de septiembre de 2017.

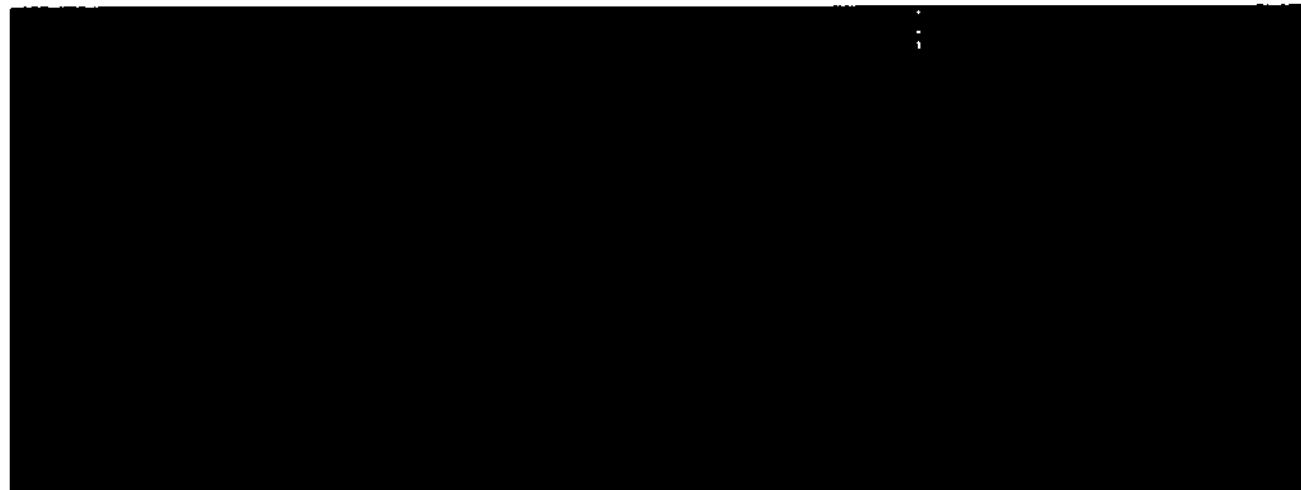
¹⁷ Ver prueba obrante de folios 73 al 84

¹⁸ Ver folio 74

10720
"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

En este orden, según lo planteado por la investigada para eximirse del cumplimiento de la Ley, el Titular [REDACTED] otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos personales a la -ETB-, así como para la cesión de los mismos a sus aliados comerciales, afirmación que soporta con la copia del contrato [REDACTED]¹⁹, en el cual presuntamente, se encuentra contenida dicha manifestación del consentimiento. No obstante, lo que visualiza esta Dirección es que el Titular de la información diligenció la casilla "NO" dentro del espacio dispuesto para el otorgamiento de la "AUTORIZACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES", tal como se expone a continuación:



En la referenciada imagen se puede apreciar el contenido que a su tenor literal se cita:

"AUTORIZACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Por medio de la presente autorizo SI NO a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, a utilizar mis datos personales con la finalidad (i) Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales sobre productos, servicios, ofertas, ii) informar sobre nuevos productos que estén relacionados con el o los servicios adquiridos iii) Evaluar la calidad de el (los) servicio (s), iv) Informar sobre cambios de nuestros servicios o servicios v) participar en programas de lealtad con beneficios iv) Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo vi) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con ETB vii) Las demás finalidades directamente asociadas y necesarias para cumplir los fines del mercado. (...)"

No es de recibo, entonces para el Despacho, el argumento utilizado por la investigada con el fin de exonerarse del cumplimiento de la Ley Estatutaria de Protección de Datos, pues en todo caso es claro que previo a dar tratamiento a los datos personales del Titular, esta debió hacer las verificaciones correspondientes a efectos de asegurarse de contar con el consentimiento del señor [REDACTED], y de esa manera sí demostrar su proceder diligente, en relación con la información que administra.

Así mismo, esta dependencia advierte la comisión de una conducta presuntamente transgresora de las normas de protección de datos personales, por parte de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA (ETB)**, respecto al tratamiento de la información del denunciante en la presente causa, en particular, en el uso y circulación de sus datos de ubicación y contacto; razón por la cual, se halla mérito para ordenar el traslado de copias del expediente al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, con el propósito de determinar la viabilidad de iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de ese ente.

Por todo lo dicho hasta aquí, se concluye que la sociedad **BANCO COLPATRIA** en su calidad de Responsable del tratamiento²⁰ almacenó y usó los datos personales del señor [REDACTED], sin contar con su autorización para el efecto; desconociendo así el precepto normativo contenido en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c del artículo 4 de la misma Ley, así como el artículo 9 *ejusdem* y las disposiciones del artículo

¹⁹ Ver folio 67

²⁰ De acuerdo con la definición dada por el literal e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se considera Responsable del Tratamiento a la "Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asoci con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos";

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; razón por la cual se procederá a imponer la respectiva sanción pecuniaria.

En el mismo sentido, se encuentra procedente impartir una orden a la sociedad BANCO COLPATRIA, dirigida a que adopte e implemente un procedimiento interno con el fin de verificar, previo al tratamiento de los datos administrados, si los datos personales compartidos por terceros han sido autorizados por sus respectivos titulares de manera previa, expresa e informada; y que se cuente con la constancia de dicha autorización.

Así mismo, para que, en el caso particular de la transferencia de datos efectuada en virtud del convenio suscrito con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ, se realice una auditoría externa a efectos de establecer si esta última cuenta con la autorización previa, expresa e informada de los Titulares cuya información le fue entregada al BANCO COLPATRIA.

De lo anteriormente ordenado la sociedad BANCO COLPATRIA deberá remitir a este Despacho las acciones correctivas adoptadas, dentro del término señalado en la parte resolutive del presente acto administrativo.

8.2.2 Del deber de garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data

La Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011¹, mediante la cual realiza el análisis constitucional de la Ley estatutaria 1581 de 2012, estableció:

"De conformidad con la jurisprudencia de esta Corporación, dentro de las prerrogativas – contenidos mínimos- que se desprenden de este derecho encontramos por lo menos las siguientes: (i) el derecho de las personas a conocer –acceso- la información que sobre ellas están recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificada o corregida, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien por que se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa." (subrayado fuera de texto).

Al respecto, debe precisar este Despacho que, tal como lo manifiesta la Corte Constitucional, el derecho de *habeas data* otorga la facultad al titular de los datos personales de exigir la corrección, adición, actualización y eliminación de su información, por lo que resulta apenas claro, que los Responsables y Encargados de la información deben implementar mecanismos le permita al titular ejercer plenamente los derechos que le asisten, en virtud de las disposiciones legales y constitucionales citadas.

Frente a la posibilidad que tienen los titulares de revocar la autorización y/o solicitar la supresión de su información, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

"Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

(...)

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

(...)"

Al respecto, es oportuno señalar que el mencionado artículo, establece que los titulares pueden solicitar la supresión de su información personal cuando en el tratamiento no se respeten los

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La Corte Constitucional, en la sentencia que estudió la exequibilidad de la citada ley, determinó que *"el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben ser excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos, que haga necesaria la permanencia del dato"*.

Entonces, es claro que de conformidad con los principios que regulan la administración de datos personales, el ejercicio del derecho fundamental de *habeas data* permite a los titulares solicitar la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos.

Retomando el caso objeto de análisis, se encuentra que el señor [REDACTED], envió una comunicación al BANCO COLPATRIA, por medio de la cual solicitó que le fuera acreditada la autorización para el tratamiento de sus datos personales²¹, en particular, el uso de su número de contacto. En respuesta a dicha solicitud, tal como consta en el acervo probatorio, la investigada informó al aquí denunciante lo que a continuación se cita²²:

[REDACTED]

Sin embargo, contrario a lo que le fue asegurado al Titular, se observa que, de acuerdo con lo expresado por este último, él continuó recibiendo mensajes de texto con prospección comercial provenientes del BANCO COLPATRIA, conforme se evidencia en el correo electrónico que figura en el folio 5 del expediente, cuyo contenido se relaciona así:

[REDACTED]

Por si fuera poco lo anterior, en la prueba referenciada se observa, adicionalmente, la clara intención del Titular de dejar de recibir información con contenido publicitario, al manifestar su absoluto desinterés en adquirir los productos ofrecidos por el BANCO COLPATRIA.

Sin perjuicio de lo expuesto, es claro que para elevar un juicio de responsabilidad por la violación de las normas de protección de datos personales se requiere, contar con elementos probatorios suficientes a fin de establecer si hubo una omisión por parte del sujeto investigado de suprimir la información personal del denunciante. Así las cosas, revisados los argumentos del BANCO

²¹ Ver reverso del folio 9. Correo electrónico remitido por el señor [REDACTED] al Banco Colpatría S.A.

²² Prueba aportada por el denunciante, obrante a folio 2, radicada bajo el número 18-121344- -0000- 0000, enviada desde la dirección de correo electrónico [REDACTED]

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

COLPATRIA acerca del reproche efectuado en el segundo cargo, se observa que este aseguró que *"El Banco aclara que, pese a que se realizó la eliminación de contacto en el aplicativo administrador de los datos personales, el dato se encontraba dentro de un conjunto de registros de una base para cargue de envío de SMS, lo que generó el contacto referido por el titular con posterioridad a la eliminación del dato. Se aclara que esta base de contacto se actualizó en su estructura de datos contra los registros del aplicativo administrador de los datos en forma posterior a la eliminación informada y finalización de la campaña²³".*

Adicionalmente, aseveró ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales que *"si bien por los correos internos del Banco con fecha seis (06), diez (10) y once (11) del 2018, (sic) el Despacho infiere que la eliminación del dato de contacto se hizo para estas fechas, sea pertinente aclarar que la misma se había realizado el veintiuno (21) de marzo del 2018, conforme a los hechos y pruebas señalados en el punto 13 del presente escrito. Como prueba de lo anterior se observa que el log de eliminación es del 21 de marzo de 2018, señalando el dato de contacto en ceros, y que la respuesta emitida en tales correos obedece a una respuesta proforma, sin que corresponda al hecho que se eliminó en julio de 2018. (Anexo No.8)²⁴". (Negrilla adicionada)*

Al respecto, se debe resaltar que la prueba obrante en el referido anexo, no contiene una evidencia técnica de eliminación de los datos personales del denunciante en la fecha anunciada, esta es, el 21 de marzo de 2018; razón por la cual se advierte una contradicción en los hechos narrados por la investigada pues, también manifestó en el escrito de descargos, que *"En la medida que el titular manifestó dos inconformidades: la primera, no haber obtenido prueba de la autorización, la segunda, estar siendo contactado por el Banco; se procedió a eliminar el dato de contacto por el Banco, pese a que esta no era su solicitud, y dejar de afectar al titular se procedió a eliminarlo en julio de 2018 en el aplicativo administrador, cumpliendo con las directrices y procedimientos internos para hacer efectiva la supresión. Sin embargo, debido a la existencia de la base de datos de contacto, se volvió a realizar un tratamiento de este conforme se explicó en el acápite de antecedentes"* (Negrilla adicionada)

En este orden de ideas, se encuentra que, si bien la solicitud inicial del quejoso no estaba dirigida a la supresión de sus datos de la base de datos de la sociedad **BANCO COLPATRIA**, esta le informó que, en ausencia de vínculo comercial entre ambas partes, procedería a cesar el tratamiento de su número de contacto²⁵. No obstante, con posterioridad a la fecha en que le fue informado al Titular la supuesta supresión de sus datos personales, no solo de su celular, él continuó recibiendo publicidad y ofrecimientos de productos financieros por parte de la investigada.

Es importante hacer mención de la norma objeto de reproche por el Despacho. Así, el legislador estatutario estableció en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 el deber que corresponde observar a los Responsables del Tratamiento de garantizar, en todo tiempo el pleno y efectivo goce del derecho de fundamental de *habeas data* a los titulares de la información, dicha normativa se correlaciona, a su vez con lo expresado en el artículo 8°, contenido de los derechos que les asiste a estos últimos.

"ARTÍCULO 8o. DERECHOS DE LOS TITULARES. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

(...)

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución".

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:

a) *Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*;*

²³ Ver folio 52

²⁴ Ver folio 53

²⁵ Ver prueba obrante en reverso del folio 10

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

(...)"

Empero, esta Dirección concluye que la actuación desplegada por la sociedad investigada contraría sus propios planteamientos en punto de la acreditación de la fecha efectiva en que dejó de dar tratamiento ilegal de los datos personales del señor [REDACTED]. Razón por la que, consecuentemente, está debidamente probado que continuó almacenando y usando la información personal del titular, aun cuando este solicitó expresamente que se cumpliera con "su ofrecimiento de eliminar mis datos de todas sus bases de datos"²⁶; remitiéndole publicidad para la adquisición de sus productos comerciales, a través de SMS.

Fue necesaria, entonces, la intervención de esta Superintendencia a través de la orden administrativa impartida mediante la Resolución 4968 del 28 de febrero de 2019²⁷ para que la sociedad BANCO COLPATRIA procediera a eliminar la totalidad de los datos almacenados asociados al denunciante. Conducta que subsume típicamente como infractora del Régimen General de Protección de Datos Personales, en el literal b) del artículo 17 concordante con el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, razón por la cual se impondrá la correspondiente sanción.

NOVENO: De la aplicación del principio de Responsabilidad Demostrada

En sus descargos, la sociedad BANCO COLPATRIA, adicionalmente, hizo referencia a los postulados de la Responsabilidad Demostrada, aseverando a ese respecto que ha venido implementando y consolidando un Programa Integral de Gestión de Datos Personales, hecho que, a su juicio, debe ser valorado por este Despacho como criterio para la imposición de una sanción pecuniaria. Dicho Programa consta de los componentes que a continuación se citan²⁸:

- Marco sobre la privacidad de ScotiaBank (Ver Anexo 10)
- Política de Tratamiento de Datos Personales de Scotiabank Banco Colpatría (Ver Anexo 11)
- Programa de entrenamiento y capacitación (Ver Anexo 12)
- Procedimientos Para La Evaluación Del Impacto A La Privacidad (Pia) (Ver Anexo 13)
- Procedimientos de Gestión de Incidentes y Violaciones de la Privacidad de Scotiabank (ver Anexo 14)
- Política de Seguridad de la Información (Ver Anexo 15)

Sin embargo, esta Superintendencia ha sido enfática en señalar que las disposiciones contenidas en los artículos 2.2.2.25.6.1 y siguientes del Decreto 1074 de 2015, en relación con la adopción de políticas y procedimientos efectivos para el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 implican que concurren una serie de presupuestos que permitan evidenciar que los procedimientos implementados, en la práctica son reales y efectivos.

Así, la regulación colombiana le impone al Responsable o al Encargado del tratamiento la responsabilidad de garantizar la eficacia de los derechos del titular del dato, la cual no puede ser simbólica ni formal, sino real y demostrable. Téngase presente que según nuestra jurisprudencia "existe un deber constitucional de administrar correctamente y de proteger los archivos y bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante"²⁹. Adicionalmente, los Responsables o Encargados del tratamiento no son dueños de los datos personales que reposan en sus bases de datos o archivos. En efecto, ellos son meros tenedores que están en el deber de administrar de manera correcta, apropiada y acertada la información de las personas porque su negligencia o dolo en esta materia afecta los derechos humanos de los titulares de los datos.

En virtud de lo anterior, el capítulo III del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 -incorporado en el decreto 1074 de 2015- reglamenta algunos aspectos relacionados con el principio de responsabilidad demostrada.

²⁶ Ver folio 5

²⁷ Ver folios 23 al 25

²⁸ Pruebas aportadas en medio digital, cuyo testigo documental se encuentra visible a folio 89

²⁹ Cfr. Corte Constitucional, sentencia T-227 de 2003

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

El artículo 26³⁰ -titulado DEMOSTRACIÓN- establece que "los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012". Así resulta imposible ignorar la forma en que el responsable o encargado del tratamiento debe probar que pone en funcionamiento medidas adecuadas, útiles y eficaces para cumplir la regulación. Es decir, se reivindica que un administrador no puede utilizar cualquier tipo de políticas o herramientas para dicho efecto, sino solo aquellas que tengan como propósito lograr que los postulados legales sean realidades verificables, y no solo se limiten a creaciones teóricas e intelectuales.

Con el propósito de dar orientaciones sobre la materia, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió el 28 de mayo de 2015 la "Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada (accountability)"³¹.

El término "accountability" a pesar de los diferentes significados ha sido entendido en el campo de la protección de datos como el modo en que una organización debe cumplir (en la práctica) las regulaciones sobre el tema, y la manera en que debe demostrar que lo puesto en práctica es útil, pertinente y eficiente.

Conforme con ese análisis, las recomendaciones que trae la guía a los obligados a cumplir la ley 1581 de 2012:

Diseñar y activar un programa integral de gestión de datos (en adelante PIGDP). Esto, exige compromisos y acciones concretas de los directivos de la organización. Igualmente requiere la implementación de controles de diversa naturaleza. Desarrollar un plan de revisión, supervisión, evaluación y control del PIGDP, y demostrar el debido cumplimiento de la regulación sobre tratamiento de datos personales.

El principio de responsabilidad demostrada -accountability- demanda implementar acciones de diversa naturaleza³² para garantizar el correcto cumplimiento de los deberes que imponen las regulaciones sobre tratamiento de datos personales. El mismo, exige que los Responsables y Encargados del tratamiento implementen medidas apropiadas, efectivas y verificables que le permitan evidenciar la observancia de las normas sobre la materia. Dichas medidas deben ser objeto de revisión y evaluación permanente para medir su nivel de eficacia y el grado de protección de los datos personales.

El principio de responsabilidad precisa menos retórica y más acción en el cumplimiento de los deberes que imponen las regulaciones sobre tratamiento de datos personales. Requiere apremiar acciones concretas por parte de las organizaciones para garantizar el debido tratamiento de los datos personales. El éxito del mismo dependerá del compromiso real de todos los miembros de una organización. Especialmente, de los directivos de las organizaciones, pues, sin su apoyo sincero y decidido cualquier esfuerzo será insuficiente para diseñar, llevar a cabo, revisar, actualizar y/o evaluar los programas de gestión de datos.

³⁰ El texto completo del artículo 26 del decreto 1377 de 2013 ordena lo siguiente: Artículo 26. Demostración. Los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este decreto, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

1. La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.
2. La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento.
3. El tipo de Tratamiento.
4. Los riesgos potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares.

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos personales en cada caso. En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas"

³¹ El texto de la guía puede consultarse en: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Guia-Accountability.pdf>

³² Estas medidas pueden ser de naturaleza administrativa, organizacional, estratégica, tecnológica, humanas y de gestión que involucran procesos y procedimientos.

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

Adicionalmente, el reto de las organizaciones frente al principio de responsabilidad demostrada va mucho más allá de la mera expedición de documentos o redacción de políticas. Como se ha manifestado, exige que se demuestre el cumplimiento real y efectivo en la práctica de sus funciones.

Precisado lo anterior, retomando el caso objeto de análisis, el BANCO COLPATRIA asegura tener implementado un Programa Integral de gestión de Datos Personales, a través del cual garantiza una debida diligencia en el cumplimiento de las normas que gobiernan la protección de datos. Postura que no comparte esta Dirección por cuanto, si bien los documentos allegados junto con los descargos³³ dan cuenta de la descripción de unos procedimientos para el tratamiento de la información, véase recolección, uso, almacenamiento, circulación y posterior supresión de la misma; es imperioso recordar que los hechos materia de investigación no denotan apego a dichos procedimientos por parte de esa entidad financiera. Por el contrario, este Despacho evidenció un actuar negligente en la administración de los datos personales del BANCO COLPATRIA, catalogados como potenciales clientes, en razón a que, de una parte, usó datos de contacto sin contar con la aquiescencia de su Titular, y de otra; no ejerce un control y monitoreo permanente de la información asociada a cada uno de los Titulares, al punto en que, tuvo acudir a su aliada, la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ a fin de corroborar las condiciones de la supuesta transferencia de datos por ese ente.

En este orden de ideas, no resulta suficiente demostrar que se cuenta con medidas "robustas" conforme al tamaño empresarial del Banco, sino que adicionalmente se requiere que se materialice la adopción de esas medidas en la mitigación de los riesgos asociados a un indebido tratamiento de los datos y la consecuente afectación de los intereses jurídicamente tutelados por el legislador estatutario.

Entonces, encuentra este Despacho que los documentos aportados por la sociedad BANCO COLPATRIA si bien demuestran, el cumplimiento de otros deberes que también le asisten, de acuerdo con el caudal de información que administra y el tamaño empresarial que posee, ello no es suficiente para asegurar un adecuado cumplimiento de la Ley, en relación con los hechos materia de esta investigación, pues como se ha expuesto, sus procedimientos y políticas internos no impidieron que hiciera un tratamiento no autorizado de datos personales y que desconociera el cumplimiento de su deber de garantizar el derecho de supresión del que gozaba el Titular.

DÉCIMO: Imposición y graduación de la sanción

10.1 Facultad sancionatoria

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, el cual señala lo siguiente:

"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;

b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;

c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;

d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles;

(...)"

Por su parte, la Corte Constitucional a través de sentencia C-557 de 2000, señaló que la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo tiene la siguiente naturaleza:

³³ Pruebas aportadas en medio digital cuyo testigo documental se encuentra visible a folio 89

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

"Partiendo de la concepción que entiende la planeación como el instrumento fundamental para el manejo económico del Estado, y con base en lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 341 de la Constitución Política según el cual "(e)l Plan Nacional de Inversiones se expedirá mediante una ley que tendrá prelación sobre las demás leyes", y que "sus mandatos constituirán mecanismos idóneos para su ejecución y suplirán los existentes sin necesidad de la expedición de leyes posteriores", la jurisprudencia ha destacado que la Ley del Plan de Desarrollo, que debe expedirse en cada periodo presidencial, determina el contenido de las leyes anuales de presupuesto, de otras leyes que tocan el tema económico, social o ambiental (...)"

El Plan Nacional de Desarrollo por ser una ley de iniciativa gubernamental y de un amplio consenso -tanto en la elaboración del proyecto de Ley como en su trámite legislativo- implica que su cumplimiento debe hacerse de manera inmediata por parte de todas las entidades de orden nacional³⁴. Su cumplimiento se mide en la ejecución que se haga del Plan Nacional de Desarrollo dentro las competencias que le sean propias a cada una de las entidades del orden nacional observando los criterios de concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.

En consecuencia, cualquier norma que se incluya dentro del Plan Nacional de Desarrollo debe ser de obligatorio cumplimiento por las entidades que conforman la rama ejecutiva del nivel nacional, a través del respectivo plan de acción institucional como lo establece el inciso 1 del artículo 26 de la ley 152 de 1994.

En ese orden de ideas, el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, establece lo siguiente:

"ART. 49. —Cálculo de valores en UVT. A partir del 1º de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente, SMMLV, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la unidad de valor tributario, UVT. En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

PAR. —Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1º de enero de 2020 se mantendrán determinados en SMMLV".

De esta manera y de conformidad con la norma antes señalada, si el valor de los cobros, sanciones o multas se encuentran establecidos en salarios mínimos, estos deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la unidad de valor tributario UVT. Por lo cual, las multas de carácter personal e institucional dispuestas en la Ley 1581 de 2012, serán determinadas de la siguiente manera:

$$\frac{SMLV}{UVT \text{ vigente } 2020} = \boxed{\text{Multa en UVT}}$$

De otra parte, dentro del marco de la Ley 1581 de 2012, en relación con la imposición de la sanción, el artículo 24 *ibidem* establece unos criterios de graduación que permiten garantizar el respeto de las garantías del artículo 29 Constitucional³⁵ y que, por lo tanto, esta Dirección deberá analizar para el caso concreto y así determinar cuáles debe tener en cuenta. Esos criterios, según la sentencia C-748 de 2012, hacen referencia a cinco circunstancias de agravación, entre los literales a) y e), y a una circunstancia de atenuación o disminución de la sanción, correspondiente al literal f).

De igual forma, respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, esta Superintendencia debe ejercer su potestad sancionatoria de forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad que la norma vulnerada que establezca, así como la proporcionalidad entre la gravedad de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

³⁴ Las entidades territoriales tienen sus propios Planes de Desarrollo, artículos 31 y ss., de la Ley 152 de 1994. Sin perjuicio, a la participación que éstas tienen en la elaboración del PND.

³⁵ Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. (...) (negrita añadida)

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

*"En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad"*³⁶

Siendo así, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe analizar todos los criterios de graduación del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 con la finalidad de establecer cómo se aplican al caso concreto y, de esa forma, seleccionar y graduar la sanción que se impondrá. Para esta finalidad, también se pueden tener en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, como también su rol dentro del cumplimiento la Ley de habeas data financiero, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria.

Es necesario precisar que las sanciones que se imponen dentro de procesos administrativos sancionatorios no constituyen ninguna cuantificación de perjuicios materiales o morales, es decir, no se trata de la cuantificación de un daño subjetivo, como sucede en el régimen civil de responsabilidad. Por el contrario, las sanciones que impone esta Superintendencia, en virtud del artículo 23 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, es una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. Esta consecuencia negativa tiene como finalidad promover y garantizar el cumplimiento de la Ley de habeas data y, de esa forma, proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales, entre otros³⁷.

La imposición de sanciones por violación de la Ley 1581 de 2012 tiene como fin central proteger y promover el respeto del derecho fundamental a la protección de datos personales, derecho humano (universal, inalienable, indivisible, irrenunciable e imprescriptible) que fue positivado por el Constituyente Primario en el artículo 15 de la Constitución de 1991, y que en muchas ocasiones es conexo a otros derechos fundamentales de gran relevancia constitucional como la dignidad humana, el buen nombre, la intimidad, etc.

Del mismo modo, la vulneración del derecho fundamental a la protección de datos personales no solo afecta los derechos de una persona en particular, sino que pone en riesgo los derechos fundamentales de toda la sociedad. Por eso, las sanciones de dichas conductas no pueden, ni deben tratarse, como una cuestión insignificante. La transgresión flagrante a los derechos humanos de un ciudadano es, por sí solo, un hecho muy grave que no necesita de forzosos razonamientos para evitar un desentendimiento de la importancia de lo sucedido.

Recuérdese que, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, *"el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad"*³⁸. Por eso, según dicho documento, *se considera "esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho"*. No debe olvidarse que el respeto de los derechos humanos es un elemento esencial de la democracia³⁹.

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23 de la misma ley. Asimismo, el artículo 24 de la norma en mención indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 24. CRITERIOS PARA GRADUAR LAS SANCIONES. *Las sanciones por infracciones a las que se refieren el artículo anterior, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:*

³⁶ Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

³⁷ Las sanciones impuestas en función del derecho administrativo sancionatorio pretenden asegurar el orden público y el correcto funcionamiento de la administración. Al respecto ver: Corte Constitucional, Sala Plena, C-703 de 2010, Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza, Considerando 5; Corte Constitucional, Sala Plena, C-010-03, Magistrado Ponente Clara Inés Vargas.

³⁸ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

³⁹ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en:

http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

- a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley;
- b) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción;
- c) La reincidencia en la comisión de la infracción;
- d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio;
- e) La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar."

Por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso en 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.

Respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionatoria en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

*"En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad"*⁴⁰

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales, debe en primera medida, analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados⁴¹.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Así como, la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

En el caso sub-examine, quedó demostrado que **BANCO COLPATRIA**, en su calidad de Responsable del tratamiento⁴² actuó negligentemente al almacenar y usar los datos personales del

⁴⁰ Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-125 del 18 de febrero de 2003, Exp. Rad. D-4059, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra.

⁴¹ Ley 1581 de 2012 "Artículo 23. 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; b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar; c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio; d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles; Parágrafo. Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad pública a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva."

⁴² De acuerdo con la definición dada por el literal e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se considera Responsable del Tratamiento a la "Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos";

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

señor [REDACTED] sin contar con su autorización previa, expresa e informada para el efecto; desconociendo así el precepto normativo contenido en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma Ley, así como el artículo 9 *ejúsdem* y las disposiciones del artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, razón por la cual se impondrá como sanción una multa de SIETE MIL (7.000) UVT "Unidad de Valor Tributario".

De otro lado, la sociedad investigada desconoció el precepto normativo consagrado en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 *ejúsdem* y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único reglamentario 1074 de 2015, al no actuar con diligencia y proceder con la eliminación de todos los datos personales del señor [REDACTED] aun cuando él lo solicitó de manera expresa, motivo por el cual se impondrá como sanción una multa de TRES MIL 3.000 UVT "Unidad de Valor Tributario"⁴³.

Para la tasación de la multa no serán aplicados los criterios de graduación agravantes de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia, (iii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción y, iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

Tampoco se tendrá en cuenta el criterio de atenuación señalado en el literal f) por cuanto, la investigada no admitió la comisión de la infracción de los hechos materia de investigación.

CONCLUSIONES

Con fundamento en lo expuesto, a juicio de esta Dirección, está plenamente demostrado que la sociedad **BANCO COLPATRIA** dio tratamiento a la información personal del señor [REDACTED], sin contar con su autorización previa, expresa e informada. Asimismo, que no desconoció el derecho que le asiste al Titular al no proceder con la eliminación de la totalidad de los datos personales, motivo por el cual se impondrá como sanción una multa de diez mil (10.000) UVT (Unidad de valor Tributario).

Así mismo, se ordenará a la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** adoptar e implementar un procedimiento interno con el fin de verificar, previo al tratamiento de los datos administrados, si los datos personales compartidos por terceros han sido autorizados por sus respectivos titulares de manera previa, expresa e informada; y que se cuente con la constancia de dicha autorización

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** identificada con el NIT 860.034.594-1, de **10.000 DIEZ MIL UVT** (Unidades de Valor Tributario), equivalentes a **TRESCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES SETENTA MIL PESOS** (\$356.070.000), por la vulneración de las disposiciones contenidas en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma Ley, el artículo 9 *ejúsdem*, y el artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y, el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 *ejúsdem* y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o en 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 dentro de 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.

⁴³ De acuerdo con lo decidido mediante Resolución 84 del 28 de noviembre de 2019, el valor de la UVT para el año 2020 será de 35.607

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPARTIR dos órdenes administrativas a la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, así:

- Adoptar e implementar un procedimiento interno con el fin de verificar, previo al tratamiento de los datos administrados, si los datos personales compartidos por terceros han sido autorizados por sus respectivos titulares de manera previa, expresa e informada; y que se cuente con la constancia de dicha autorización.
- En el caso particular de la transferencia de datos efectuada en virtud del convenio suscrito con la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ (ETB)**, se realice una auditoría externa a efectos de establecer si esta última cuenta con la autorización previa, expresa e informada de los Titulares cuya información le fue entregada a la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** Órdenes que deberán ser acatadas dentro del término de treinta (30) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO PRIMERO: La sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** identificada con el NIT.860.034.594-1, deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

Para ello deberá remitir a esta entidad una certificación de cumplimiento de las órdenes impartidas por mandato de este acto administrativo. Dicha certificación debe ser emitida por un auditor interno o externo con conocimientos o especializado en los temas que involucra la implementación de cada orden, y suscrita por el representante legal de la sociedad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará a la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** identificada con el NIT. 860.034.594-1, acreedora de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO TERCERO: Trasladar copia de las presentes diligencias al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, con el fin de que determine el mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ -ETB-**.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución al representante legal de la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** identificada con el NIT 860.034.594-1, o a quien haga sus veces, 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 el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR el contenido de la presente decisión al señor [REDACTED], identificado con [REDACTED].

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

11 MAR 2020

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,


CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

"Por la cual se impone una sanción administrativa y se imparten unas órdenes"

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: SCOTIABANK COLPATRIA S.A.
Identificación: NIT 860.034.594-1.
Representante Legal: Luis Ramón Garcés Díaz
Identificación: C.C. 79.542.604
Dirección: Carrera 7 N° 24-89 P 12
Correo electrónico: notificbancolpatria@colpatria.com
Ciudad: Bogotá D.C.

Apoderado:

Señor: ERNESTO RENGIFO GARCÍA
Identificación: C.C. 14.232.210
Dirección: Calle 69 Bis N° 4-48 Oficina 202
Correo electrónico: erengifo@rengifoabogados.com

COMUNICACIÓN:

Señor: [REDACTED]
Identificación: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]
Ciudad: [REDACTED]

114