

19 de diciembre de 2023

¡Buen día!

Gustavo Herrera

Respuesta a su requerimiento No. 18065515

Hemos recibido su solicitud relacionada con productos que no corresponden a su nombre. A continuación, daremos respuesta de su requerimiento:

1. Nos manifiesta que solicita la información financiera o personal de alguno de nuestros clientes.

Le informamos que no podemos entregar la información que solicita a nombre de DANIEL BURBANO. Le aclaramos que a el banco no le está permitido suministrar información que tenga **reserva legal**. Además, no es posible acceder a la entrega de la información por usted pretendida, esta se encuentra sujeta a la reserva legal y la misma no puede ser entregada a terceros que no hacen parte de la relación contractual entre los clientes y el Banco.

¿Qué normatividad nos impide suministrarle la información que solicitas?

A la luz del artículo 10 del Código de Comercio, el Banco de Bogotá es una sociedad de derecho privado la cual tiene el carácter de comerciante, y en virtud del artículo 61 del mismo código todos sus libros y papeles son reservados, por lo tanto, no podrán ser examinados por personas distintas a sus titulares o por las que la ley autoriza.



La Ley 1266 de 2008 fue creada con la finalidad de regular el manejo de la “información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”, la cual comprende aquellos datos referidos al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen. Con ese propósito, dicha normatividad consagró unos principios de administración de datos, reglas de circulación y de acceso a la información, derechos de los titulares de la información, así como deberes de las fuentes y usuarios de esta y un trámite especial para atención de peticiones, consultas y reclamos, entre otros aspectos.

La normatividad colombiana señala que las entidades financieras están en la obligación de garantizar la confidencialidad de los datos personales que administran en todo momento, incluso después de finalizada la relación comercial

Mejor Banco en Colombia 2022: • Euromoney • Global Finance | **Great Place To Work 2022** | **EFR 2022** | **Sustainability Yearbook 2022**

Estamos para ti, 24/7

Bogotá: 60 1 382 0000

Nacional: 01 800 051 8877

WhatsApp: (+57) 318 2814679

Queremos brindarte el mejor servicio, contamos con la Defensoría del Consumidor Financiero la cual podrás contactar de **lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:30 p.m.** al teléfono fijo: **601 332 0101**, celular **(+57) 318 373 00 77**, correo electrónico **defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co**, o en la dirección **Calle 36 No. 7 – 47 piso 5** en la ciudad de **Bogotá D.C.** Consulta el procedimiento para presentar una queja y las funciones que ejerce el Defensor del Consumidor Financiero **ingresando a www.bancodebogota.com/defensordelconsumidor**

Banco de Bogotá



Por todo lo anterior se concluye que, de requerirse la revelación de documentos o información sometida a Reserva Bancaria, se deben atender las normas procesales pertinentes, las cuales son claras en señalar que sólo es posible dentro un proceso judicial o administrativo adelantado por una autoridad competente y en el marco la inspección de documentos reglada por los artículos 244 y ss y 283 y ss del C.P.C. En caso contrario, se vulnerarían derechos y/o garantías constitucionales, como el Debido Proceso, el Derecho a la Intimidad, el Secreto Profesional, e incluso se configuraría una Vía de Hecho.

No obstante, le comunicamos que el Banco de Bogotá está dispuesto a suministrar la información solicitada, siempre y cuando sea requerida directamente por el titular de esta, apoderado (aportando su debido poder autenticado) o mediante orden de autoridad

Una vez cuente con la información que le permita avanzar al Banco en la investigación respectiva, le indicamos que debe enviar nuevamente su requerimiento al buzón: SOLICITUDES_GSPV@bancodebogota.com.co.

Con esta respuesta esperamos haber gestionado su solicitud. Ahora puedes radicar, consultar y descargar tus peticiones y solicitudes desde tu Banca Móvil o tu Banca virtual ingresando al Botón de Ayuda. Nuestro buzón solicitudesbancapersonas@bdb.com.co dejará de funcionar en los próximos meses.

Cordialmente,
Banco de Bogotá
GSC – BRP JM