

Bogotá, septiembre 27 del 2024

1-47955329327

Apreciado Cliente
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
notificaciones@gha.com.co

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En atención a su solicitud, a continuación informamos que no es posible atenderla debido a que la información relacionada con los contratos celebrados por el banco Davivienda S.A. están sometidos a reserva bancaria.

Lo anterior, de conformidad con el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra dice:

“Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: (...) 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008”.

Al respecto, la Corte Constitucional "sentó importantes pautas en torno al cabal entendimiento de las normas que en nuestro derecho positivo se ocupan de reglamentar lo relacionado con la reserva documental, vistos los inconvenientes en la práctica de común ocurrencia cuando de acceder a la información que reposa en las oficinas públicas se trata. En tal sentido, no sobra recordar que, de conformidad con la doctrina más autorizada en nuestro medio, la reserva comercial es el derecho constitucional y legal de los comerciantes a la confidencialidad de sus libros, papeles y documentos. Por virtud de la misma, tales documentos no pueden ser interceptados o examinados por personas distintas a sus propietarios o por las autoridades en los casos de excepción que las leyes establecen. En este orden de ideas, tanto la reserva comercial como la reserva bancaria son desarrollo del derecho fundamental a la intimidad, pero sustancialmente diferentes. Al paso que el titular del derecho a la reserva comercial es el empresario, en nuestro caso el banquero, en la reserva bancaria lo es el gerente del establecimiento. De otra parte, desde el punto de vista del objeto de la reserva, en el primer caso se trata de información que reposa en los libros que le pertenecen al comerciante, mientras que en la reserva bancaria son los datos que recibe de quienes demandan sus servicios, si bien pueden llegar a formar parte de aquéllos y de la correspondencia del empresario banquero" (Cfr. Sentencia C-053 del 16 de febrero de 1995. M.P. Eduardo Cifuentes).

A su vez, el numeral 6, Capítulo I, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica C.E. 029 de 2014, dice que "La reserva bancaria es considerada como una de las garantías más valiosas que tienen los clientes o usuarios que transfieren a las entidades vigiladas, a título de secreto, parte o toda su información personal y su intimidad económica, por cuanto se considera que dicha información hace parte del derecho a la intimidad, por un lado, y de la confidencialidad reconocida que tiene los libros y papeles del comerciante. La bondad del secreto ha sido reconocida por la doctrina y por la jurisprudencia, y es por ello

que los actos que la violentan son objeto de censura. Por otro lado, la reserva bancaria, de conformidad con el art. 7, literal i., de la Ley 1328 de 2009, se ha entendido como el deber que tienen las entidades y sus funcionarios de guardar reserva y discreción sobre los datos de los consumidores financieros o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio, so pena de asumir las consecuencias penales, laborales y administrativas que el incumplimiento a dicho precepto podría acarrear al infractor. A fin de garantizar el mencionado derecho, las vigiladas deben proteger la información confidencial de sus clientes, adoptando procedimientos y mecanismos de control que deben ser incorporados en el código de buen gobierno o código de ética de las instituciones, a fin de evitar filtraciones de la mencionada información. Igualmente, debe garantizarse el adecuado cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 en materia de Protección de Datos Personales y Habeas Data”.

En consecuencia, como en este caso no se acreditó la calidad que la legitime a usted para recibir la información solicitada no podemos atender su requerimiento por cuanto la información relacionada con los contratos celebrados por el banco Davivienda S.A. no puede ser suministrada a terceros distintos a su propio titular o autoridad judicial o administrativa competente, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, como garantía constitucional conforme a lo señalado en el artículo 15 de la Constitución Política.

Para información adicional, nuestro Call Center Empresarial en las líneas 601-3278360 en Bogotá o 01-8000919-561 en cualquier lugar del país, les dará atención inmediata las 24 horas; estamos a su servicio.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.
NISABOGA