

# Código de Conducta



## ÍNDICE

ANTECEDENTES .....	3
CAPÍTULO I. Reglas Generales y Principios .....	4
1.1. Objeto .....	4
1.2. Ámbito de aplicación .....	4
1.3. Glosario .....	4
1.4. Principios que rigen el Código de Conducta .....	6
1.5. Condiciones para la recolección, almacenamiento y suministro de la información que reposa en DataCrédito®.....	7
1.6. Suministro de Información.....	7
CAPÍTULO II. Deberes de DataCrédito®, Fuentes y Usuarios.....	8
2.1.- Deberes de DataCrédito®.....	8
2.2.- Deberes de las Fuentes de Información .....	9
2.3.- Deberes de los Usuarios.....	11
CAPÍTULO III. Permanencia de la Información .....	11
3.1.- Información positiva .....	11
3.2.- Información negativa.....	12
3.3.- Reporte de obligaciones en estado prescritas o insolutas .....	12
CAPÍTULO IV. Derechos que la Ley Hábeas Data consagra a favor de los Titulares de la Información.....	13
4.1.- Frente a DataCrédito®.....	13
4.2.- Frente a las Fuentes de Información .....	13
4.3.- Frente a los Usuarios .....	14
CAPÍTULO V. Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y/o reclamos .....	14
5.1.- Trámite de Consultas y Reclamos .....	14
5.2.- Canales y requisitos para presentar peticiones, consultas y/o reclamos, .....	15
.....	24
5.3.- Requisitos adicionales frente a casos especiales .....	24
5.4.- Requisitos para conocer y formular reclamos sobre la demás información personal contenida en la base de datos de DataCrédito® .....	25
5.5.- Como formular una alerta para prevenir fraude o suplantación de identidad.....	26
5.6.- Inclusión de información en historia de crédito o base de datos de DataCrédito® previa solicitud realizada por las personas autorizadas por la Ley .....	27
CAPÍTULO VI .....	27
Vigencia y Transición .....	27

## ANTECEDENTES

DataCrédito® recolecta, almacena, procesa y suministra información financiera, crediticia, comercial y de servicios sobre personas que hayan sido clientes de entidades de crédito o prestadoras de algún tipo de servicios.

Para las instituciones de crédito así como para las empresas del sector real dicha información constituye una muy importante herramienta que permite evaluar el riesgo de crédito con base en los hábitos de pago de las personas, su comportamiento crediticio y sus vínculos con otros proveedores.

La posibilidad que tienen las instituciones dedicadas a la actividad crediticia, financiera y de servicios de contar con más y mejor información sobre sus usuarios y de alimentar la base de datos en beneficio de los demás actores del sistema, repercute notable y favorablemente en la disminución de los riesgos propios de la actividad, lo que, a su vez, se traduce en el crecimiento de la oferta de crédito, y en su ofrecimiento a menor costo y sobre bases más objetivas y democráticas.

DataCrédito® garantiza que la actividad de recolección y utilización de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios se realice en absoluto respeto de los derechos de los Titulares de la Información. Para ello, realiza esfuerzos permanentes para ofrecer al ciudadano las mayores garantías de protección, contando con oficinas especializadas de atención al Titular de la Información y mecanismos para la atención prioritaria de consultas y reclamos.

En esa misma dirección, y con el ánimo de acentuar el propósito de ofrecer garantías suficientes a los Titulares de la Información y demás personas autorizadas por la Ley, se adopta el presente Código de Conducta para la información contenida en DataCrédito®,

## CAPÍTULO I. Reglas Generales y Principios

### 1.1. Objeto

El presente Código de Conducta tiene por objeto establecer las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 (en adelante Ley Hábeas Data), la Resolución No. 76434 del 4 de diciembre de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la Resolución) y, en especial, para fijar los principios y los mecanismos para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares de la Información.

### 1.2. Ámbito de aplicación

El Código de Conducta se aplicará a DataCrédito®, sus Fuentes de Información, sus Usuarios, a los Titulares de la Información y a todas las autoridades públicas.

### 1.3. Glosario

Los términos que se usan en el Código de Conducta deberán entenderse conforme las siguientes definiciones:

**1.3.1.- Acceso a la Información.** Es el derecho que tienen los Titulares de la Información a conocer, y solicitar la actualización y rectificación de los registros administrados por DataCrédito®, en los términos y condiciones que señala la Ley Hábeas Data, la Resolución y que fija este Código.

**1.3.2.- Almacenamiento de Información.** Es la actividad consistente en la conservación de información por medios físicos o electrónicos.

**1.3.3.- Banco de Datos o Central de Información.** Es el conjunto de registros o datos financieros, crediticios, comerciales, de servicio y todos aquellos relevantes para la medición del cálculo del riesgo financiero y crediticio de un Titular de la Información contenidos en la base de datos de DataCrédito®.

**1.3.4.- Experian Colombia S.A.** Es la persona jurídica que opera el banco de datos o central de información a que se refiere este Código, con facultades para recolectar, almacenar, procesar y suministrar información (en adelante DataCrédito®).

**1.3.5.- Fuente de Información.** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los Titulares de la Información, en virtud de una relación financiera, crediticia, comercial, de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de la autorización legal o del Titular, suministra esos datos a DataCrédito®, el que a su vez los entregará al Usuario final. La Fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al Operador.

**1.3.6.- Historia de Crédito.** Es la información financiera, crediticia, comercial y de servicios de un Titular registrada en la base de datos de DataCrédito® a que hace referencia el Decreto 1727 de 2009.

**1.3.7.- Información Histórica Negativa.** Es la información cuyo contenido hace referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones dinerarias por parte de sus Titulares.

**1.3.8.- Información Pública.** Es la información que se encuentra a disposición del público o que no está sujeta a reserva, para cuya recolección, almacenamiento, procesamiento y suministro no se requiere autorización del Titular.

**1.3.9.- Procedimiento para la atención de peticiones según la Ley Hábeas Data (en adelante el Procedimiento).** Información publicada en los diferentes Centros de Atención y Servicio de DataCrédito® y en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), que tiene como propósito dar a conocer a los Titulares de la Información los derechos que la Ley Hábeas Data consagra en su favor y dar orientación sobre los mecanismos y canales para presentar peticiones, consultas y reclamos en ejercicio del derecho al habeas data. Este procedimiento desarrolla y complementa el Código de Conducta, y hace parte integral del mismo.

**1.3.10.- Procesamiento de Información.** Es la actividad de organización y tratamiento de datos.

**1.3.11.- Suministro de Información.** Es la entrega de la información por parte de DataCrédito® a los Usuarios que la consultan con la finalidad de la gestión del riesgo financiero y crediticio, según la Ley Hábeas Data, o a las Autoridades públicas que así lo exijan de conformidad con sus funciones legales.

**1.3.12.- Titular de la Información.** Es toda persona natural o jurídica, pública o privada a quien se refiere la información que reposa en la Historia de Crédito y en el Banco de Datos de DataCrédito®.

**1.3.13.- Uso de la Información.** Es la facultad que tienen los Usuarios y las autoridades públicas en ejercicio de sus funciones legales de acceder a la información suministrada por DataCrédito®, en cumplimiento de los principios de finalidad y circulación restringida, según la Ley Hábeas Data y demás normas concordantes.

**1.3.14.- Usuario.** Es toda persona natural o jurídica que, con fundamento en la Ley Hábeas Data, puede acceder a la información personal de los Titulares de la Información suministrada por DataCrédito®.

#### **1.4. Principios que rigen el Código de Conducta**

En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente Código de Conducta, se tendrán en cuenta los siguientes principios:

**1.4.1.- Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.** La información contenida en DataCrédito® debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**1.4.2.- Principio de finalidad.** La administración de datos personales, a los que se refiere el presente Código de Conducta, debe atender las siguientes finalidades: servir como elemento para establecer y mantener una relación contractual de carácter crediticio o dinerario y evaluar los riesgos derivados de la misma, servir igualmente como elemento para hacer estudios de mercado e investigaciones comerciales, ambos de carácter estadístico. Así mismo, puede ser solicitada por las autoridades públicas competentes en ejercicio de sus funciones legales

**1.4.3.- Principio de circulación restringida.** La administración de datos personales, a los que se refiere el presente Código de Conducta se sujeta a los límites que se derivan de los principios de temporalidad de la información y finalidad.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o los Usuarios autorizados.

**1.4.4.- Principio de temporalidad de la información.** La información del Titular no podrá ser suministrada por parte de DataCrédito® a Usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del Banco de Datos.

**1.4.5.- Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.** Las disposiciones del presente Código de Conducta se interpretarán en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los Titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

**1.4.6.- Principio de seguridad.** La información que conforma los registros individuales constitutivos del Banco de Datos de DataCrédito®, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus Usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

**1.4.7.- Principio de confidencialidad.** Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de

públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos.

**1.4.8.- Principio de favorecimiento a una actividad de interés público.** La actividad de administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera propiamente, por cuanto ayuda a la democratización del crédito, promueve el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y la estabilidad del mismo, y genera otros beneficios para la economía nacional y en especial para la actividad financiera, crediticia, comercial y de servicios del país.

## **1.5. Condiciones para la recolección, almacenamiento y suministro de la información que reposa en DataCrédito®**

**1.5.1.- La administración de información personal favorece los fines de expansión y democratización del crédito:** La administración de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, por parte de Fuentes, Usuarios y DataCrédito® deberá realizarse de forma que permita favorecer los fines de expansión y democratización del crédito. Los Usuarios de este tipo de información deberán valorar este tipo de información en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio y financiero, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por DataCrédito® para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.

**1.5.2.- Existencia del contrato para la consulta y suministro de información:** Entre la Fuente de información y/o Usuario y DataCrédito® debe existir un contrato escrito en el cual se establezca claramente el alcance y contenido de los deberes y responsabilidades de cada parte.

**1.5.3.- Características de la información suministrada a personas autorizadas por Ley Hábeas Data** DataCrédito®, en atención a las consultas, peticiones y/o reclamos formulados por los Titulares y demás personas autorizadas por la Ley Hábeas Data suministrará la información que aparece en su Banco de Datos, la cual corresponde a los últimos 4 años, periodo que guarda consonancia con el término de permanencia del dato negativo, con excepción de los registros de las consultas, los cuales permanecen en la historia de crédito de los Titulares por un término de seis meses, de acuerdo con el Decreto 1727 de 2009.

## **1.6. Suministro de Información**

La información que reúna las condiciones establecidas en el presente Código de Conducta, se podrá suministrar a las siguientes personas:

**1.6.1.- Titulares o personas autorizadas por éstos:** A los Titulares de la Información, a sus representantes legales o a cualquier persona debidamente autorizada por los anteriores.



**1.6.2.- Causahabientes del Titular de la Información:** En caso de que el Titular hubiere fallecido se podrá suministrar a sus causahabientes (herederos o legatarios), siempre que acrediten tal calidad, a través de los documentos mencionados más adelante.

**1.6.3.- Autoridades judiciales:** A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.

**1.6.4.- Demás autoridades en ejercicio de una función legal:** A las autoridades públicas que tengan la facultad legal de exigirla. En este caso, no se requiere autorización.

Las entidades públicas del poder ejecutivo, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa que solicite información a DataCrédito®, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que le han sido conferidas por ley, relacionadas con dicha finalidad.

**1.6.5.- Usuarios:** A aquellos Usuarios cuya finalidad sea la administración del riesgo de crédito y financiero, de acuerdo con lo previsto en la Ley Hábeas Data, la Resolución y el presente Código.

**1.6.6.- Otras personas autorizadas por Ley:** A las demás personas autorizadas por la Ley.

## **CAPÍTULO II. Deberes de DataCrédito®, Fuentes y Usuarios**

### **2.1.- Deberes de DataCrédito®**

DataCrédito® se compromete a:

- a) Garantizar, en todo momento, a los Titulares de la Información el pleno ejercicio del derecho a conocer y a solicitar la actualización y rectificación de los registros que sobre ellos se almacenen en el Banco de Datos.
- b) Garantizar que en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respeten los derechos consagrados en la Ley Hábeas Data.
- c) Permitir el acceso a la información únicamente a los Titulares de la misma, Usuarios, personal autorizado por DataCrédito®, a las autoridades en ejercicio de sus funciones legales o constitucionales, y demás personas autorizadas por la Ley Hábeas Data.
- d) Solicitar la certificación a la Fuente de la existencia de la autorización otorgada por el Titular. DataCrédito® procederá a recaudar las certificaciones de forma semestral con corte a 31 de diciembre y 30 de junio de cada año, en los términos previstos en la Resolución.
- e) Proceder con el bloqueo de la información de las Fuentes vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio que no envíen la certificación semestral establecida en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley Hábeas Data, en los términos previstos



en la Resolución. La información se visualizará nuevamente una vez la Fuente aporte la respectiva certificación semestral.

f) Contar con un sistema de seguridad y condiciones técnicas suficientes para conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

g) Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las Fuentes. DataCrédito® deberá actualizar la información reportada por las Fuentes, con fundamento en lo previsto en la Ley Hábeas Data.

h) Garantizar que la información que se registra corresponde a la información reportada por las Fuentes, siempre y cuando cumpla las condiciones técnicas necesarias para su registro.

i) Establecer mecanismos que garanticen la rectificación oportuna de los registros cuando se haya verificado que contienen información incorrecta.

j) Atender con prioridad, prontitud y diligencia las solicitudes presentadas por los Titulares de la Información dentro de los términos señalados en el Procedimiento, la jurisprudencia y de conformidad con el artículo 16 de la Ley Hábeas Data.

k) Respetar el término de permanencia de la información histórica negativa establecida en la Ley de Hábeas Data, el Decreto 2952 de 2010, la sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional y la Resolución.

l) Incorporar las respectivas leyendas, de conformidad con lo previsto en la Resolución.

m) Contar con un área de servicio al Titular para la atención de las peticiones, quejas y reclamos.

n) Mantener sistemas informáticos y administrativos, adoptar manuales y realizar capacitaciones que procuren el desarrollo adecuado de su actividad, en especial, el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Código de Conducta.

o) Designar un funcionario encargado o un órgano colegiado al interior de la Compañía con el fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.

p) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta, el Procedimiento, la Ley Hábeas Data y la Resolución

## **2.2.- Deberes de las Fuentes de Información**

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones que rijan su actividad, así como de las disposiciones contenidas en la Ley Hábeas Data y demás normas reglamentarias, las Fuentes de Información están obligadas a:

a) Garantizar que la información que se suministre a DataCrédito® cumpla con los requisitos de calidad, es decir, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- b) Actualizar la información suministrada a DataCrédito® de manera permanente y oportuna. Esta actualización deberá llevarse a cabo como mínimo una vez al mes, dentro de los primeros diez días hábiles del mismo.
- c) Efectuar el reporte de información negativa una vez transcurridos 20 días calendario siguientes a la fecha de la comunicación previa efectuada al Titular en la que se le informe tal hecho, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Hábeas Data.
- d) Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a DataCrédito®.
- e) Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información.
- f) Solicitar y conservar la respectiva autorización otorgada por los Titulares de la Información.
- g) Certificar que la información reportada durante el semestre vencido cuenta con la autorización del Titular, en los términos previstos en la Resolución.
- h) Atender oportuna e íntegramente las solicitudes de actualización, eliminación y rectificación que les hagan, directamente o por intermedio de DataCrédito®, los Titulares de la Información o las personas autorizadas por Ley para el efecto, de acuerdo con los términos señalados en el presente Código de Conducta.
- i) Informar a DataCrédito® que determinada información se encuentra en discusión judicial, administrativa, o fue objeto de suplantación, a fin de que al respectivo reporte le sea incluido la leyenda correspondiente.
- j) Informar suficientemente al Titular sobre la utilización y consecuencias de la autorización otorgada.
- k) Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por DataCrédito®.
- l) Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente Ley.
- m) Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código e informar su nombre, correo electrónico y teléfono de contacto para que estos datos reposen en los archivos del Operador y puedan ser utilizados en procesos de consultas y reclamos.
- n) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta, la Ley Hábeas Data y la Resolución

### **2.3.- Deberes de los Usuarios**

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones que rijan su actividad, así como de las disposiciones contenidas en la Ley Hábeas Data y normas reglamentarias, los Usuarios de la información deberán:

- a) Consultar la base datos de DataCrédito® de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley Hábeas Data y en la Resolución.
- b) Conservar prueba de la respectiva autorización de los Titulares de la Información, cuando sea requerida conforme lo previsto en la Ley Hábeas Data y la Resolución.
- c) La consulta debe corresponder a la finalidad de la base de datos de DataCrédito®, es decir, referida a la administración del riesgo financiero y crediticio.
- d) Guardar reserva sobre toda la información que les sea suministrada por DataCrédito® y utilizar la información únicamente para el propósito que se recibe en los términos del presente Código y conforme lo dispuesto en el contrato suscrito con DataCrédito®.
- e) Informar a los Titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le están dando a la información.
- f) Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- g) Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por DataCrédito®.
- h) Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la Ley Hábeas Data y la Resolución
- i) Designar un funcionario encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código e informar su nombre, correo electrónico y teléfono de utilizados en procesos de consultas y reclamos.
- j) No atribuir a DataCrédito® la negativa de una solicitud de crédito, así como no suministrar copias o apartes de la Historia de Crédito de los Titulares.
- k) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta, el Procedimiento, la Ley Hábeas Data y la Resolución

## **CAPÍTULO III. Permanencia de la Información**

### **3.1.- Información positiva**

Atendiendo los principios de temporalidad de la información y finalidad, la información de carácter positivo será mantenida de manera indefinida en DataCrédito®.

### **3.2.- Información negativa**

Atendiendo los principios de temporalidad de la información y finalidad, la aplicación del término de permanencia del dato negativo para cada una de las obligaciones, se aplica de la siguiente manera:

Si la mora es inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, contado a partir del pago de la obligación. Si la mora es igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años más, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo.

En los casos en que la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un Titular de la Información será de catorce (14) años, contados a partir de la fecha de la exigibilidad de la obligación. En estos eventos se tiene en cuenta que el término de prescripción de la obligación es de 10 años, contados a partir del momento en que se incurrió en mora. Lo anterior, siempre y cuando el cómputo de este término no se haya visto interrumpido por cualquier modo. Los 4 años adicionales corresponden al cómputo del término de permanencia.

Si la persona se puso al día en todas sus obligaciones antes del 30 de junio de 2009 y la mora fue igual o superior a seis (6) meses, tendrá una permanencia máxima de un (1) año a partir de la fecha de pago, siempre y cuando no vuelva a incurrir en mora en ninguna obligación.

### **3.3.- Reporte de obligaciones en estado prescritas o insolutas**

Para el reporte de obligaciones en estado prescritas o insolutas se deben cumplir con las siguientes reglas:

- a) Las Fuentes deben contabilizar los 10 años de mora ininterrumpida a partir de la fecha de exigibilidad de la obligación. Lo anterior, teniendo en cuenta que son las Fuentes las que tienen la relación contractual con los Titulares de la Información y, en este sentido, son las que conocen las condiciones de cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones adquiridas con el Titular.
- b) Transcurridos los 10 años a que se han hecho referencia, las Fuentes deben reportar a DataCrédito® la obligación en estado insoluta o prescrita, para que a partir de esa fecha DataCrédito® empiece a contabilizar el término de caducidad que hace referencia el Artículo 13 de la Ley Hábeas Data.
- c) Se reportan obligaciones en estado prescrita cuando exista declaración judicial previa en la cual se resuelve la existencia de la prescripción. Se registran las obligaciones en estado insolutas cuando no se cuente con la mencionada declaración judicial y hayan transcurrido los 10 años mencionados en los literales precedentes.

## **CAPÍTULO IV. Derechos que la Ley Hábeas Data consagra a favor de los Titulares de la Información**

### **4.1.- Frente a DataCrédito®**

a) Conocer de manera gratuita su información contenida en la Historia de Crédito y en el Banco de Datos, a través de los Centros de Atención y Servicios –CAS- o por escrito, así como la identificación de los Usuarios a los que se les haya suministrado la Historia de Crédito del Titular en los últimos seis meses.

b) Solicitar la actualización y rectificación de la información, conforme al procedimiento establecido en la Ley de Hábeas Data, la Resolución, y el presente Código.

c) Exigir el retiro de la información negativa del historial crediticio, conforme al procedimiento establecido en la Ley de Hábeas Data, la Resolución, y el presente Código.

Para lo anterior, se recomienda aportar en las respectivas peticiones la información de carácter objetivo que permita a las Fuentes cumplir de la manera más expedita y eficiente con su deber de atender tales solicitudes.

d) Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la Fuente o por el Usuario.

e) Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

f) Cuando así lo requiera, recibir la información correspondiente a los últimos 4 años del comportamiento crediticio, período que guarda consonancia con el término de permanencia del dato negativo.

g) Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la Ley Hábeas Data, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones previsto en el presente Código de Conducta.

### **4.2.- Frente a las Fuentes de Información**

a) En ejercicio del derecho de petición y de hábeas data conocer, por intermedio de DataCrédito®, la información que se haya suministrado sobre ellos.

b) En ejercicio del derecho de petición y de hábeas data solicitar y obtener, por intermedio de DataCrédito®, la rectificación o actualización de la información incorrecta.

- c) Exigir el cumplimiento del procedimiento para el trámite de consultas, peticiones y/o reclamos previsto en la Ley de Hábeas Data, la Resolución y en el presente Código de Conducta, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.
- d) Solicitar prueba de la autorización otorgada por el Titular.
- e) Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.
- f) Solicitar prueba de la notificación previa al reporte negativo.

#### **4.3.- Frente a los Usuarios**

- a) Solicitar información sobre la utilización que le está dando a la información.
- b) Solicitar prueba de la autorización, cuando haya lugar a ello, según la Ley Hábeas Data y La Resolución.
- c) Exigir el cumplimiento del presente Código de Conducta.

### **CAPÍTULO V. Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y/o reclamos**

#### **5.1.- Trámite de Consultas y Reclamos**

Todos los Titulares de Información, y personas autorizadas por la Ley Hábeas Data, y demás normas reglamentarias y complementarias, pueden consultar y formular peticiones y/o reclamos, de forma gratuita a DataCrédito®, sobre los datos que reposan en el Banco de Datos.

Las peticiones que no cumplan con los requisitos establecidos por DataCrédito®, en el presente Código de Conducta, serán devueltas dentro del término legal para que se cumplan los requisitos mediante la presentación de una nueva petición.

**Consulta de Información:** Si Usted tiene interés en consultar su historia de crédito lo invitamos a acceder a los diferentes canales que dispone DataCrédito®, que se mencionarán más adelante.

La consulta de información será atendida en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha del recibo de la misma, con la posibilidad de prórroga por cinco (5) días más.

**Formulación de Reclamos:** Si Usted presenta desacuerdo o inconformidad acerca de la información contenida en su historia de crédito, podrá formular un reclamo ante la Fuente de Información o ante DataCrédito®.

La entidad a la cual se presentó el reclamo dará trámite al mismo conforme lo previsto a continuación:

a) Si el reclamo se presentó ante DataCrédito®, este deberá registrar el reclamo en la base de datos e incluir en el registro individual, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que diga “*reclamo en trámite*”. DataCrédito® deberá dar traslado de la solicitud a la Fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles. En este caso, la Fuente de información tendrá un término máximo de diez (10) días hábiles para dar respuesta a DataCrédito®, contados desde la recepción de la solicitud.

b) Si el reclamo se presentó ante la Fuente, ésta deberá informar a DataCrédito® sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se incluya la leyenda de “*reclamo en trámite*” dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la Fuente. La Fuente de Información tendrá un término máximo de quince (15) días hábiles para atender el reclamo y reportar la información a DataCrédito®, en los casos en que fuera necesario modificar la información registrada en el banco de datos.

El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplido los plazos mencionados sin obtener respuesta por parte de la Fuente, DataCrédito® procederá a bloquear la información correspondiente reportada por la Fuente, dejando un registro que indique que la información ha sido bloqueada por falta de respuesta de la Fuente al reclamo. No obstante lo anterior, si posteriormente la Fuente cierra el reclamo, se desbloqueará la información objeto de reclamo, según lo resuelto por la entidad.

## **5.2.- Canales y requisitos para presentar peticiones, consultas y/o reclamos,**

Los canales para presentar peticiones, consultas y/o reclamos sobre su historia de crédito, son los siguientes:

**5.2.1-** Canales de atención para la presentación de peticiones, consultas y/o reclamos dada la actual emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19.

**5.2.2-** Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com).

**5.2.3-** Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos de manera presencial en los Centros de Atención y Servicios -CAS-.

**5.2.4-** Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos por medio escrito



### 5.2.1- Canales de atención para la presentación de peticiones, consultas y/o reclamos dada la actual emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19

Durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19, en cumplimiento de la normativa aplicable, a continuación, se señalan los canales para la presentación de peticiones, consultas y/o reclamos que reposan en la base de datos de DataCrédito Experian:

- Envío de peticiones, consultas y/o reclamos a nuestro correo electrónico [servicioalciudadano@experian.com](mailto:servicioalciudadano@experian.com) previo cumplimiento de los requisitos establecidos en nuestro Código de Conducta publicado en nuestra página web [www.datacrédito.com](http://www.datacrédito.com)

Agradecemos incluir en su petición un correo electrónico de notificación para el envío de la contestación que realice Experian DataCrédito a su petición.

- En el evento de tener alguna inconformidad con algún dato de su historial crediticio, conforme lo establece la Ley 1266 de 2008, podrá ingresar a [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) al link de “Habeas Data” y luego “Módulo de Reclamos”. Este canal no tiene ningún costo.
- Radicación de peticiones, consultas y/o reclamos por escrito en las siguientes direcciones:
  - En nuestra oficina principal ubicada en la Carrera 7 No. 76-35 de Bogotá, horario de atención desde las 10:00 horas hasta las 16:00 horas de lunes a viernes
  - En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Medellín, Barranquilla y Bogotá D.C, en las direcciones ubicadas más adelante, las cuales se encuentran abiertas al público, desde las 08:00 horas hasta las 14:00 horas de lunes a viernes.

## 5.2.2.- Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com)

### A) Ingreso al módulo de reclamos

- 1.- Visite nuestra página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) e ingrese a la sección “HABEAS DATA”
- 2.- Diríjase a “Módulo para solicitud de reclamos” y de clic en ingresar.
- 3.- Una vez haya leído y comprendido el correspondiente aviso de seguridad dé clic en “Siguiente”.
- 4.- Le aparecerá los datos de identificación que debe diligenciar para validar su identidad, en su condición de Titular de la Información. Ingrese un correo electrónico válido donde Usted recibirá un enlace para acceder al Módulo.
- 5.- Posteriormente deberá aceptar unos términos legales y contestar correctamente las preguntas que el sistema realiza, con el fin de validar su identidad como Titular de la Información.
- 6.- Después de validarse correctamente como usuario (Titular de la Información), recibirá de manera inmediata un e-mail al correo electrónico que suministró, el cual le habilitará el acceso al módulo para la formulación del reclamo.

### B) Formulación del reclamo:

Usted puede formular reclamos vía internet agotando los siguientes requisitos:

Ingrese a la página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), agotando todos los 6 pasos para la formulación de reclamos mencionados anteriormente.

Luego, agote el siguiente procedimiento:

- 1.- Selecciones su tipo de documento de identidad y escriba su número de identificación
- 2.- Posteriormente, seleccione la obligación objeto de reclamo.
- 3.- A continuación, deberá ingresar al link “formular reclamos.”
- 4.- Más adelante deberá seleccionar el tipo de reclamo que tiene interés de formular de acuerdo con la siguiente subtipología establecida en la Resolución No. 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, a saber:

Tipología de reclamos	Subtipología de reclamos
Actualizar información	No actualización de la información
	No reporte de información oportuno
	Reporte de información incompleta o parcial
	No inclusión de las respectivas leyendas
	Inconformidad con la permanencia de la información negativa
	No rectificación de información errónea

Rectificar información	Inexistencia de la obligación reportada o negación de la relación contractual
	No contar con los documentos soporte de la obligación
	No contar con la autorización previa y expresa del titular para reportar información
	No certificar semestralmente al operador que la información suministrada cuenta con la respectiva autorización del titular
	No remitir la comunicación previa al reporte
Conocer la información	Negación de acceso a la información
	No atender las peticiones y reclamos presentados por los titulares de fondo y oportunamente
	No adoptar las medidas de seguridad adecuadas sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores
	Utilizar la información para una finalidad diferente a aquella para la cual fue entregada
	Consulta de información no autorizada por el titular, cuando esta sea requerida
	No contar con medidas adecuadas de seguridad
	No informar al titular sobre la utilización que se le está dando a su información
	No informar al titular la finalidad de la recolección de la información
	No guardar reserva sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores

**5.-** A continuación, encontrará un espacio para sus comentarios, con la finalidad que incluya la información adicional que Usted considere relevante que la entidad (Fuente de Información) conozca para que pueda responder a su reclamación. Así mismo, deberá diligenciar los datos de contacto (correo electrónico), con el propósito de que la respuesta a su reclamación sea remitida al correo electrónico por Usted suministrado.

**6.-** Más adelante le aparecerá en pantalla la confirmación de su reclamo con la siguiente información:

- Número del reclamo.
- Nombre, tipo y número de identificación del Usuario (Titular de la Información).
- Tipo y número de cuenta (Obligación) objeto de reclamo.
- Nombre del suscriptor (Fuente de Información) a la cual se le formula el reclamo.
- Fecha de la formulación del reclamo.
- Texto del reclamo.

**7.-** Así mismo, recibirá al e-mail por Usted suministrado un correo electrónico de parte de [reclamos@datacredito.com.co](mailto:reclamos@datacredito.com.co) en el cual se le notificará la siguiente información

relacionada con el reclamo formulado: Número de reclamo, entidad (Fuente de Información), tipo y número de cuenta, estado del reclamo, subtipo del reclamo, fecha del reclamo presentado y comentario realizado por el ciudadano en el evento de existir.

**8.-** Una vez la Fuente de Información conteste su reclamo, el mismo será contestado dentro del término legal establecido por la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes.

**C) ¿Cómo consultar el estado del reclamo vía internet?**

DataCrédito® pone a su disposición una aplicación en internet para que Usted pueda conocer el estado en el cual se encuentra el trámite de sus reclamos, agotando los siguientes pasos:

- 1.- Ingrese a [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com).
- 2.- Ingrese a “Personas” y luego a “Habeas Data”
- 3.- Ingrese por la opción “Verifique el estado de su solicitud”.
- 4.- Vaya a la sección de consulta de reclamos.
- 5.- Ingrese los datos básicos para consultar el estado del reclamo: número de identificación, primer apellido y número de reclamo, escriba los caracteres de control y de clic en consultar.

**5.2.3.- Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos de manera presencial en los Centros de Atención y Servicios -CAS- y canales dispuestos por la Compañía con ocasión al COVID-19**

A continuación se expondrán los requisitos para que pueda acceder a la consulta de su historia de crédito, para formular reclamos y/o cualquier petición en los Centros de Atención y Servicios (CAS) de DataCrédito®, los cuales se encuentran ubicados en las direcciones y jornadas que se relacionan a continuación:

<b>BOGOTA</b>	Transversal 55 # 98 A 66 local 215 y 216 Centro Comercial Iserra 100 Barrio La Castellana	Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua)
<b>MEDELLIN</b>	Carrera 43 A # 1 A sur – 29 of 705 Edificio Colmena Barrio El poblado	Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua)
<b>BARRANQUILLA</b>	Calle 74 No. 56 -36 Oficina 706 Centro Empresarial INVERFIN	Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua)

Requisitos para presentar peticiones en los Centro de Atención y Servicios CAS (DataCrédito)		
	Peticiones por parte del Titular	Peticiones por parte de terceros autorizados
<b>Persona Natural</b>	Debe estar presente el Titular de la Información y presentar el documento de identificación en original (cédula de ciudadanía o extranjería)	<p>1.- Carta de autorización o poder que contenga las firmas del Titular y del tercero autorizado debidamente autenticadas mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante una notaría pública, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial.</p> <p>Las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados (fecha de expedición no superior a 90 días).</p> <p>2.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería de quien autoriza.</p> <p>3.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería del autorizado.</p> <p>4.- Certificado de existencia y representación legal cuando DataCrédito® no cuente con dicho certificado (según literal e) del numeral 1.1.1. de la Resolución No. 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio).</p>
<b>Persona Jurídica</b>	<p>1.- Debe estar presente el representante legal y presentar el original de su cédula de ciudadanía o extranjería.</p> <p>2.- Presentar certificado de existencia y representación legal cuando DataCrédito® no cuente con dicho certificado (según literal e) del numeral 1.1.1. de la Resolución No. 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio).</p>	<p>1.- Carta de autorización o poder que contenga las firmas del representante legal y del tercero autorizado debidamente autenticadas mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante una notaría pública, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial.</p> <p>Las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados (fecha de expedición no superior a 90 días).</p> <p>2.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería del representante legal.</p>



### Procedimiento para consultar y formular reclamos en el Centro de Atención y Servicios CAS:

- 1.- Acercarse al Centro de Atención y Servicios CAS, previa asignación de cita, si es de su interés, a través de nuestra página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) , ingresando a

“Personas”, luego a “Habeas Data” y más adelante a “Centros de Atención y Servicio (CAS)”.

Así mismo, sin asignación previa de cita, puede acercarse al Centro de Atención y Servicios -CAS-.

2.- Previa solicitud verbal y voluntaria realizada por Usted, se le informará y explicará la información que se visualiza en su historia de crédito, en su condición de Titular de la Información o persona autorizada, dándole la posibilidad de formular reclamo respecto a la obligación en la cual Usted presenta inconformidad.

3.- En el evento en que el Titular de la Información o tercero autorizado considere que una determinada obligación debe ser objeto de modificación o corrección, se formulará reclamo respecto a dicha obligación, y se trasladará a la entidad en particular (Fuente de Información), con el propósito de que la resuelva en el término de Ley.

4.- Una vez formulado el reclamo, se le solicita al Titular o Tercero Autorizado sus datos de correo electrónico, con el fin de que una vez la Fuente de Información resuelva el reclamo formulado, se le notifique e informe de la respuesta al mismo al correo electrónico suministrado, dentro del término de Ley.

5.- Si el Titular no cuenta con correo electrónico se le indica que debe radicar una petición en la cual haga mención al reclamo formulado señalando sus datos de contacto, como lo son dirección y teléfono, con el fin de que DataCrédito®, suministre respuesta al reclamo formulado, una vez la Fuente se manifieste al respecto y transcurra el término legal establecido.

## 5.2.4.- Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos por medio escrito

Usted puede conocer la información general que aparece en su historia de crédito, formular reclamo sobre la misma y/o presentar cualquier otra petición ante DataCrédito®, mediante solicitud por escrito radicada en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá en la Carrera 7 No. 76-35, piso 10 o en el Centros de Atención y Servicios CAS a que se ha hecho referencia:

Requisitos para presentar peticiones por medio escrito	
<b>Persona Natural</b>	<p>1.- Nombres y apellidos completos</p> <p>2.- Número de cédula o documento de identificación</p> <p>3.- Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida, así como los respectivos soportes en el evento de contar con los mismos.</p> <p>4.- Para presentar la petición se debe escoger una de las siguientes opciones:</p> <p style="padding-left: 20px;">4.1- El Titular podrá presentarse personalmente cuando radique su petición escrita y exhibir su documento de identidad.</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.- Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Titular de la Información mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando copia de la cédula de ciudadanía o extranjería del Titular de la Información.</p> <p style="padding-left: 20px;">4.3.- La comunicación puede ser presentada por escrito mediante apoderado o autorizado, anexando: <b>a)</b> autorización o poder que contenga las firmas del Titular y del tercero autorizado debidamente autenticadas mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante una notaría pública, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial. <b>b)</b> copia de las cédulas de ciudadanía o extranjería de la persona que autoriza y la del autorizado.</p> <p style="padding-left: 40px;">Las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados (fecha de expedición no superior a 90 días).</p> <p>5.- Dirección de correspondencia o correo electrónico para el envío de la respuesta</p>



## Requisitos para presentar peticiones por medio escrito

<p><b>Persona Jurídica - Empresas</b></p>	<p>1.- Nombre de la empresa</p> <p>2.- Número de identificación tributaria y copia del documento que acredite la existencia y representación legal de la empresa, cuando DataCrédito® no cuente con ese documento.</p> <p>3.- Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida, así como los respectivos soportes en el evento de contar con los mismos.</p> <p>4.- Para presentar la petición se debe escoger una de las siguientes opciones:</p> <p>4.1- El Representante Legal puede presentarse personalmente cuando radique su petición escrita y exhibir su documento de identidad.</p> <p>4.2.- Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Representante Legal ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal.</p> <p>4.3.- La comunicación puede ser presentada por escrito mediante apoderado o autorizado, anexando: <b>a)</b> autorización o poder que contenga las firmas del Representante Legal y del tercero autorizado debidamente autenticadas ante una notaría pública, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial. <b>b)</b> copia de las cédulas de ciudadanía de la persona que autoriza y la del autorizado.</p> <p>Las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados (fecha de expedición no superior a 90 días).</p> <p>5.- Dirección de correspondencia o correo electrónico para el envío de la respuesta.</p>
---	--

### 5.3.- Requisitos adicionales frente a casos especiales

Identificación del caso	Requisito
<p><b>Petición presentada por quienes tienen interés en conocer o formular reclamo sobre la información personal de una persona fallecida</b></p>	<p>Al momento de presentar la petición, se debe acreditar la condición de causahabiente del Titular fallecido con los siguientes documentos:</p> <p><b>a)</b> Copia del registro civil de defunción del Titular de la Información.  <b>b)</b> Copia de alguno de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>(i)</b> Registro civil de nacimiento del causahabiente.</li> <li><b>(ii)</b> Registro civil de matrimonio del causahabiente</li> <li><b>(iii)</b> Declaración de la unión marital de hecho emitida por autoridad competente.</li> <li><b>(iv)</b> Testamento del Titular.</li> <li><b>(v)</b> Auto de apertura de la sucesión en el cual se acredite la condición de causahabiente.</li> <li><b>(vi)</b> Demás documentos idóneos, según la normativa vigente.</li> </ul>
<p><b>Poderes, autorizaciones o peticiones presentados fuera del territorio colombiano</b></p>	<p><b>a)</b> Debe otorgarse ante cónsul colombiano  <b>b)</b> Debe otorgarse ante el funcionario que la ley del país extranjero autorice para ello, cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>(i)</b> Debe estar apostillado o debidamente autenticado por el cónsul o agente diplomático de Colombia en ese país.</li> <li><b>(ii)</b> La firma del cónsul o agente diplomático <u>tendrá que estar abonada (avalada) por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.</u></li> </ul>

En el evento de existir otros casos diferentes a los mencionados con antelación, y con fundamento en la legislación colombiana vigente, DataCrédito® solicitará los documentos idóneos y pertinentes con el propósito de verificar la condición del Titular o demás personas autorizadas por la Ley 1266 de 2008.

#### **5.4.- Requisitos para conocer y formular reclamos sobre la demás información personal contenida en la base de datos de DataCrédito®**

Usted puede conocer, formular reclamo o presentar cualquier otra petición sobre la demás información que reposa en la base de datos de DataCrédito® mediante solicitud por escrito radicada en nuestras oficinas o en los Centros de Atención y Servicios -CAS-, cumpliendo con los requisitos mencionados con antelación.

A continuación se establecerán los pasos que Usted debe agotar para solicitar y/o formular reclamo sobre la información que es de su interés, y que aparece registrada en nuestra base de datos.

##### **A) Petición para conocer, actualizar o eliminar sus datos de contacto**

- ✓ Si su interés es conocer sus datos de contacto, o demás información que reposa en la base de datos de DataCrédito® puede acercarse a nuestro Centro de Atención y Servicios CAS, o también puede hacerlo radicando petición por escrito en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá, cumpliendo con los requisitos para presentar peticiones en CAS o por medio escrito señalados anteriormente.
- ✓ En el evento en que su interés sea la actualización o eliminación de sus datos que aparecen en la base de datos de DataCrédito, puede radicar petición por escrito en el Centro de Atención y Servicios CAS o en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá.
- ✓ Así mismo, si Usted así lo desea puede dirigirse directamente a la entidad (Fuente de Información) con quien pretende tener o mantiene una relación contractual y solicitarle la actualización de sus datos, para que la Fuente resuelva directamente sobre esa actualización.

##### **B) Petición para la inclusión o modificación de sus datos de identificación en su historia de crédito**

Si su interés es incluir o modificar sus datos de identificación, puede acercarse a nuestro Centro de Atención y Servicios CAS, o también puede hacerlo, radicando petición por escrito en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá, cumpliendo con los siguientes requisitos:

Requisitos para Persona Natural	Requisitos para Persona Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fotocopia legible de su cédula de ciudadanía o cédula de extranjería (no se aceptan contraseñas).</li> <li>✓ Sólo si se trata de cédulas de ciudadanía, aportar el certificado de vigencia expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.</li> <li>✓ Presentación de la solicitud en nuestros Centros de Atención y Servicios CAS o por medio escrito, cumpliendo con los demás requisitos para presentar peticiones en CAS o por medio escrito señalados anteriormente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de existencia y representación legal actualizado cuando DataCrédito® no cuente con dicho certificado (según literal e) del numeral 1.1.1. de la Resolución No. 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio).</li> <li>✓ Adjuntar fotocopia del RUT. Esto solo opera para que sea incluido en nuestra base de datos.</li> <li>✓ Fotocopia de la cédula del Representante Legal.</li> <li>✓ Presentación de la solicitud en nuestros Centros de Atención y Servicios CAS o por medio escrito, cumpliendo con los demás requisitos para presentar peticiones en CAS o por medio escrito señalados anteriormente.</li> </ul>

El trámite se realiza en 10 días hábiles.

Nota: Para realizar este trámite no requiere agendamiento de cita

### 5.5.- Como formular una alerta para prevenir fraude o suplantación de identidad

DataCrédito® le ofrece la posibilidad de incluir una alerta en su historia de crédito cuando Usted lo considere conveniente, en caso de que piense que es, o puede ser víctima, de fraude, delito o una suplantación de identidad.

Las alertas se incluyen en los siguientes eventos: (i) el documento de identidad fue extraviado, (ii) el documento de identidad fue robado (ii) actualmente reside fuera de Colombia. (iv) ha sido objeto de varios intentos de suplantación de identidad. Las alertas mencionadas permanecerán por tres meses en su historia de crédito a partir de su generación.

Tenga presente que DataCrédito® no garantiza que la inclusión de la alerta evite la posibilidad de ser sujeto de fraude o de suplantación de identidad, simplemente se limita a poner a su disposición una herramienta que le permite a las entidades vinculadas a DataCrédito®, conocer la alerta al momento de acceder a su historia de crédito.

Para formular las alertas mencionadas en su historia de crédito, lo puede realizar a través de los siguientes canales:

- Por internet ingresando a [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) .
- Personalmente en los Centros de Atención y Servicio CAS.
- Por medio de solicitud escrita cumpliendo los requisitos mencionados con antelación.

#### **5.6.- Inclusión de información en historia de crédito o base de datos de DataCrédito® previa solicitud realizada por las personas autorizadas por la Ley**

La inclusión de información que expresamente soliciten las autoridades en ejercicio de sus funciones legales, los Titulares, las personas debidamente autorizadas por éstos o sus causahabientes, permanecerá por un término de un (1) año contado a partir de la fecha de realizar la inclusión respectiva, salvo las siguientes alertas:

- La alerta de suplantación de identidad, extravío o robo de documento de identidad y residencia fuera de Colombia, las cuales permanecerán por tres (3) meses.
- La alerta donde se informa la apertura de liquidación patrimonial. En estos casos, la alerta permanecerá por un término de dos (2) años.

## **CAPÍTULO VI**

### **Vigencia y Transición**

Las modificaciones efectuadas al presente Código entran en vigencia a partir del día siguiente a su publicación en la página Web de la Compañía. El Código de Conducta hace parte integral del contrato suscrito entre DataCrédito® y sus Suscriptores.

La Ley estatutaria No. 1266 de 2008, el Decreto No. 1727 de 2009, el Decreto No. 2952 de 2010 así como nuestro Código de Conducta lo puede consultar en nuestra página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), ingresando a los siguientes links: Personas/ habeas data.

## **COLOMBIA**