



Procedimiento para atención de peticiones

Ley 1581 de 2015



1. Conozca los canales y requisitos para consultar y formular reclamos sobre la información personal contenida en nuestra base de datos, incluyendo datos de naturaleza pública, según los términos previstos en la Ley 1581 de 2012

Todos los Titulares de Información, y personas autorizadas por la Ley 1581 de 2012, y demás normas complementarias y reglamentarias, pueden consultar y formular reclamos, de forma gratuita a Experian Colombia S.A., sobre la información personal que reposa en nuestra base de datos bajo los parámetros establecidos en dicha normativa, incluyendo datos de naturaleza pública.

Consulta de Información: Si Usted tiene interés en consultar la información personal que reposa en nuestra base de datos lo invitamos a acceder a los diferentes canales que dispone la Compañía, 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, según el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

Formulación de Reclamos: Si usted presenta desacuerdo o inconformidad acerca de la información personal que reposa en nuestra base de datos, podrá formular un reclamo, accediendo a los diferentes canales que tiene la Compañía, el cual será atendido en un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, con la posibilidad de una prórroga de ocho (8) días hábiles siguientes, según la Ley 1581 de 2012.

Los canales para consultar su información personal o formular reclamos sobre la misma, son los siguientes:

- 1.1.- De manera presencial en nuestros Centros de Atención y Servicios - CAS -.
- 1.2.- Por medio escrito cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

1.1.- Consulta de información y formulación de reclamos de manera presencial en los Centros de Atención y Servicios - CAS -

A continuación se expondrán los requisitos para que pueda acceder a la consulta de su información personal, incluyendo datos de naturaleza pública, y para formular reclamos sobre la misma en los Centros de Atención y Servicios - CAS - de Experian Colombia S.A., los cuales se encuentran ubicados en las direcciones y jornadas que se relacionan a continuación:

BOGOTA	Transversal 55 # 98 A 66 local 215 y 216 Centro Comercial Iserra 100 Barrio La Castellana	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua) Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
CALI	Calle 22N # 6AN – 24 Torre B Oficina 301 Edificio Santa Monica Central	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
MEDELLIN	Carrera 43 A # 1 A sur – 29 of 705 Edificio Colmena Barrio El poblado	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.
BARRANQUILLA	Calle 74 No. 56 -36 Oficina 706 Centro Empresarial INVERFIN	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

Requisitos para presentar peticiones en los Centros de Atención y Servicios - CAS - (DataCrédito)		
	Consultas por el Titular de Información	Consulta por terceros autorizados
Persona Natural	Debe estar presente el Titular de la Información y presentar el documento de identificación en original (cédula de ciudadanía o cédula de extranjería)	1.- Carta de autorización con firma autenticada ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial. 2.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería de quien autoriza. 3.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería del autorizado.
Persona Jurídica (Empresas)	1.- Debe estar presente el representante legal y presentar el original de su cédula de ciudadanía o extranjería. 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).	1.- Carta de autorización con firma autenticada ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial. 2.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería del representante legal. 3.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o extranjería del autorizado. 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).

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

1.- Acercarse a los diferentes Centros de Atención y Servicios - CAS -, previa asignación de cita, si es de su interés, a través de nuestra página de internet www.datacredito.com.co, 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 a nuestros Centros de Atención y Servicios - CAS -.

2.- Previa solicitud verbal y voluntaria realizada por Usted, se le informará y explicará la información personal que se visualiza en nuestra base de datos, en su condición de Titular de la Información o persona autorizada en los términos previstos en la Ley 1581 de 2012, dándole la posibilidad de formular reclamo respecto a los datos personales que reposan en la Compañía y de los cuales Usted presente inconformidad.

3.- En el evento en que el Titular de la Información o tercero autorizado considere que una determinada información debe ser objeto de modificación o corrección, deberá formular reclamo diligenciando los formatos que le entregará un funcionario o agente del Centro de Atención y Servicios - CAS - o si lo desea podrá formular reclamo por escrito, cumpliendo los requisitos señalados más adelante.

1.2.- Consultas de Información o formulación de Reclamos por medio escrito

Usted puede conocer la información personal que aparece en nuestra base de datos, incluyendo datos de naturaleza pública, y formular reclamo sobre la misma, mediante solicitud por escrito radicada en las oficinas de la Compañía ubicadas en Bogotá o en nuestros Centros de Atención y Servicios - CAS -, ubicados en las direcciones a que se han hecho referencia.

Requisitos para presentar peticiones por medio escrito	
<p>Persona Natural</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Nombres y apellidos completos 2.- Número de cédula o documento de identificación 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. 4.- El Titular debe presentarse directamente cuando presente su petición escrita y exhibir su documento de identidad al momento de la presentación de la comunicación o; 5.- Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Titular de la Información ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando copia de la cédula de ciudadanía del Titular de la Información o; 6.- La comunicación debe ser presentada por escrito mediante apoderado o autorizado, con el anexo del poder debidamente autenticado ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, adjuntando copia de las cédulas de ciudadanía de la persona que autoriza y la del autorizado. 7.- Dirección de correspondencia, ciudad o correo electrónico para el envío de la respuesta
<p>Persona Jurídica (Empresas)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Nombre de la empresa 2.- Número de identificación tributaria y copia del documento que acredite la existencia y representación legal de la empresa, cuando Experian Colombia S.A. no cuente con ese documento. 3.- Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida. 4.- El Representante Legal debe presentarse directamente cuando presente su petición escrita y exhibir su documento de identidad al momento de la presentación de la comunicación o; 5.- 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 o; 6.- La comunicación debe ser presentada por escrito mediante apoderado o autorizado, con el anexo del poder debidamente autenticado ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, adjuntando copia de las cédulas de ciudadanía de la persona que autoriza y la del autorizado. 7.- Dirección de correspondencia, ciudad o correo electrónico para el envío de la respuesta.



Para mayor información comuníquese con

Línea Nacional 018000 913375 **Call Center** Bogotá 404 9089 • Medellín (4) 605 2525 • Cali (2) 489 0800 • Barranquilla (5) 385 8500 • Bucaramanga (7) 697 9800

Dirección general Bogotá Cra. 7 N.º 76-35, Piso 10 • Barranquilla Calle 74 N.º 56 - 36 Oficina 706 Centro Empresarial Inverfin
Cali Calle 22N N.º 6AN - 24, Torre 1, Oficina 503 • Medellín Cra. 43A N.º 1A Sur-29 Oficina 714

www.datacredito.com