



# Política tratamiento de datos canal gratuito



# Política de Tratamiento de la Información Personal del canal gratuito de consulta de DataCrédito

La presente política tiene por objeto establecer las directrices y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (en adelante “Ley General de Protección de Datos”), el Decreto 1377 de 2013 (en adelante el “Decreto 1377”) 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 sujeta al tratamiento de parte de **Experian Colombia S.A.** como Responsable de la Información.

El Titular acepta previa y expresamente la presente Política de Tratamiento de la Información Personal del canal gratuito de consulta de DataCrédito, prestados por **Experian de Colombia S.A.**

## 1. Ámbito de aplicación

La presente política es aplicable únicamente a los datos personales recolectados directamente o a través de terceros aliados, con autorización expresa, previa e informada del Titular de la Información, a través del canal dispuesto por **Experian de Colombia S.A.** en la página [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) para consultar la información en DataCrédito.

## 2. Definiciones:

**a) Autorización.** El Titular autoriza expresamente a **Experian Colombia S.A.**, a realizar el tratamiento de sus datos, en especial, a recolectar, confrontar, almacenar, actualizar, usar, circular, transmitir, transferir (dentro y fuera del territorio colombiano) y suprimir sus datos personales en los términos expresados en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal así como también para consultar, complementar y actualizar dichos datos personales, en cualquier tiempo, con otras bases de datos de aliados comerciales, suscriptores y registros públicos.

**b) Consulta Virtual Gratuita.** A través de la página electrónica [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) y en cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 y la Resolución 76434 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio, los ciudadanos pueden consultar su historial crediticio y formular reclamos de manera gratuita una vez al mes. En el evento que el Titular formule un reclamo, podrá monitorearlo cuantas veces desee a través del mismo portal electrónico.

**c) DataCrédito.** Unidad de negocio de **Experian Colombia S.A.**, que, en calidad de Operador recibe de las Fuentes/suscriptores datos personales sobre varios Titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los Usuarios bajo los parámetros de la Ley 1266 de 2008 y la sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional.

**d) Experian Colombia S.A.** Persona jurídica que adelanta el tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, supresión, entre otros), a través de sus unidades de negocio.

**e) Encargado del tratamiento y/o terceros proveedores.** Para efectos de la presente política, **Experian Colombia S.A.** emplea a terceros en calidad de Encargados y para realizar funciones relacionadas con el cumplimiento de los propósitos o finalidades de tratamiento de los datos en su nombre y por su cuenta, tales como, enviar pedidos, entregar paquetes, envío de correo postal y correo electrónico, eliminar información repetitiva de las listas de clientes, análisis de datos, asistencia de marketing, proporcionando resultados de búsqueda y enlaces, procesamiento de pagos con tarjeta de crédito y proporcionar servicio al cliente. El Encargado tendrá acceso a la información personal necesaria para realizar sus funciones, pero no podrán usarla para otros fines. Además, debe tratar la información personal de acuerdo con la presente Política de Tratamiento de la Información Personal y según lo permitido por las leyes de protección de datos.

**f) Midatacrédito.** Unidad de negocio de **Experian Colombia S.A.** que, en calidad de Responsable del Tratamiento bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2011, el Decreto 1377 de 2012 y la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional proporciona servicios directamente a las personas naturales, titulares de datos personales, para que construyan, monitoreen y administren su perfil crediticio con el propósito de (i) solicitar y recibir mejores ofertas de crédito y; (ii) recibir las mejores ofertas comerciales de los suscriptores y/o aliados; (iii). protegerse ante eventuales fraudes y suplantaciones y; (iv) perfilar sus preferencias de consumo.

**g) Dato Público.** Es la información que conforme a la ley, 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.

**Experian Colombia S.A.** accede a diferentes datos de esta naturaleza, accesibles en los diferentes registros públicos, con el propósito de darles tratamiento de conformidad con las finalidades establecidas en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal.

**h) Dato Semiprivado.** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

**Experian Colombia S.A.** a través del servicio de consulta gratuita en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) trata información de esta naturaleza, razón por la cual, antes de su recolección y tratamiento, solicita consentimiento expreso del Titular.

**i) Dato Privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

**Experian Colombia S.A.** a través de sus servicios de la consulta gratuita en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), trata información de esta naturaleza, razón por la cual, antes de su recolección y tratamiento, solicita consentimiento expreso del Titular.

**j) Dato Sensible.** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**Experian Colombia S.A.** a través de la consulta gratuita en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), NO trata, recolecta o hace uso de información de esta naturaleza.

**k) Derecho al habeas data.** Es el derecho que tienen los Titulares a conocer, actualizar y rectificar su información personal. Este derecho lo podrán ejercer en los términos establecidos en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal.

**l) Derecho al retiro u Opt Out.** El “opt-out” es el derecho a solicitar la exclusión de su información personal recopilada a través de servicios prestados en el canal gratuito de consulta virtual en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com).

Es importante resaltar que la información personal que reposa en DataCrédito (información que no se encuentra bajo los preceptos de la presente política) está regulada por la Ley 1266 de 2008. Bajo este régimen la autorización que Usted otorgó a la Fuente de Información para que fuera reportado, es irrevocable. Para obtener información de cómo ejercer su derecho al hábeas data financiero, ingrese a [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com)

**m) Responsable del tratamiento.** Para los efectos de la presente política, **Experian Colombia S.A.**, a través de sus unidades de negocio, es la persona que recibe, conoce y hace tratamiento de los datos personales que los Titulares ingresan cuando consultan sus datos financieros y crediticios en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com).

**n) Suministro de Información.** Es la entrega de la información por parte de **Experian Colombia S.A.**, a través de sus unidades de negocios, conforme la autorización otorgada por el Titular, a los Suscriptores y/o Clientes; o a las autoridades públicas en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1581 de 2013..

**o) Titular de la Información.** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento y que acceden a su información a través de la consulta gratuita en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com).

**p) Suscriptor y/o Aliado.** Persona jurídica o natural con establecimiento de comercio de derecho público o privado que tiene vínculo comercial con **Experian Colombia S.A.** por medio de cualquiera de sus unidades de negocios.

El suscriptor y/o aliado deberá cumplir con lo estipulado en la presente política.

### 3. Tratamiento

El Titular autoriza expresamente a **Experian Colombia S.A.**, a realizar el tratamiento de sus datos, ejecutando actividades tales como recolectar, confrontar, almacenar, actualizar, usar, circular, transmitir, transferir y suprimir sus datos personales de forma parcial o total en los términos expresados en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal así como también para consultar, complementar y actualizar dichos datos personales, en cualquier tiempo, con otras bases de datos de suscriptores y/o aliados comerciales, Encargados o Terceros Proveedores de Servicios, registros públicos y fuentes públicas de información.

### 4. Información que recolectamos

**4.1. Experian Colombia S.A.**, en calidad de Responsable de la Información, a través del canal gratuito de consulta virtual en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) recopila los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos del usuario
- Número de documento de identificación y fecha de expedición
- Dirección de residencia
- Correos electrónicos
- Teléfonos de contacto (domicilio, residencia, laboral, celular)
- Estado civil
- Ocupación
- Actividad laboral
- Tipo de contrato (si aplica)
- Antigüedad laboral (si aplica)
- Ingresos mensuales

- Nivel de educación
- Tipo de vivienda- Número de personas con las que vive
- Personas a cargo
- Estrato
- Solicitudes de crédito
- Preferencias de consumo financiero y comercial
- Los demás que sean necesarios para la prestación de los servicios de **Experian Colombia S.A.** a través de cada una de sus unidades de negocio y cada uno de los propósitos de tratamiento de la Información.

**4.2. Adicionalmente, Experian Colombia S.A.** a través de la interacción del Titular con las herramientas y servicios ofrecidos en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) recopila datos sobre cómo interactúa con nuestros servicios, como el navegador que está utilizando, la dirección IP, la ubicación, las cookies u otros Id. únicos, las páginas que visita y las funciones que utiliza.

## 5. Finalidades - ¿Para qué utilizamos su información?

**Experian Colombia S.A.** utilizará su información para las siguientes finalidades:

Como insumo para que DataCrédito pueda adelantar todas las gestiones necesarias para darle respuesta a su consulta o reclamo (derecho de petición), entre otras, para validar el documento, verificar su identidad, enviarle respuesta a los datos de contacto suministrados.

- Para actividades de mercadeo, promoción y comercialización de los servicios propios del objeto social de **Experian Colombia S.A.** o de terceros con quienes **Experian Colombia S.A.** (cualquiera de sus cuatro unidades) haya celebrado alianzas comerciales, contratos de suscripción o de prestación de servicios.

- Para que los Suscriptores y/o Aliados de **Experian Colombia S.A.** del sector real, financiero y cooperativo comercialicen y promocionen sus productos, y realicen campañas que pueden ser adelantadas directamente por el suscriptor, por **Experian Colombia S.A.** o con el apoyo de terceros encargados con quienes se compartirá mi información personal, a través de correos electrónicos, mensajería sms, llamadas y correo físico, de acuerdo con su perfil crediticio y de consumo.

- La información almacenada en las bases de datos de **Experian Colombia S.A.** será utilizada como insumo para realizar análisis estadístico de comportamiento poblacional , así como también podrá ser utilizada en los diferentes productos desarrollados por **Experian Colombia S.A.** y sus marcas afiliadas.

- Para otras finalidades, tales como análisis estadístico y de mercado; desarrollo y mejora de nuestros productos, iniciativas comerciales y promocionales; identificación de cuáles de nuestros productos o de los productos de nuestros aliados le podrían interesar al Titular para promocionar y comercializar productos con base a sus gustos y preferencias o comportamiento anterior Titular; identificación y prevención de fraude, lavado de dinero y otras actividades delictivas; llevar a cabo controles reglamentarios y para fines de investigación de mercado.

## 6. Acceso a la información por parte de terceros, suscriptores y clientes de Experian Colombia S.A.

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, el Titular autoriza a suministrar la información que obtiene a través del servicio de consulta gratuita que se presta en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com), a las siguientes personas:

**a) A los Suscriptores y/o Aliados de Experian Colombia S.A.** de acuerdo con su perfil crediticio y de consumo.

**e) Terceros proveedores de servicios:** Nosotros empleamos a terceros e individuos para realizar funciones en nuestro nombre. Los ejemplos incluyen enviar pedidos, entregar paquetes, el envío de correo postal y correo electrónico, eliminar información repetitiva de las listas de clientes, análisis de datos, asistencia de marketing, proporcionando resultados de búsqueda y enlaces (incluyendo listados pagados y enlaces), procesamiento de pagos con tarjeta de crédito y proporcionar servicio al cliente. Tienen acceso a la información personal necesaria para realizar sus funciones, pero no pueden usarla para otros fines. Además, deben tratar la información personal de acuerdo con la presente Política de Tratamiento de la Información Personal y según lo permitido por las leyes de protección de datos.

## 7. Seguridad y confidencialidad

**Experian Colombia S.A.** cuenta con las medidas de seguridad necesarias para procurar la protección del usuario frente a operaciones no autorizadas de modificación, divulgación y destrucción de sus datos o acceso no autorizado a los mismos, tales como codificación de datos, cierre automático de sesión por inactividad, bloqueo automático de acceso no autorizado.

El acceso de la información del Titular requiere de una clave para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información y las transacciones de pago con tarjetas de crédito cuentan con certificados de seguridad estándar de la industria que buscan garantizar la integridad de la información.

Estas medidas incluyen revisiones internas de las medidas de seguridad adoptadas, incluidas las de seguridad física y el desempeño de las conexiones seguras para evitar su vulneración, alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la ley.

## 8. Derechos del Titular

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Ser informado, previa solicitud, sobre qué personas están realizando, en calidad de Encargado, el tratamiento de la información personal a nombre de **Experian Colombia S.A.**
- e) Ser informado, por medio del Anexo 1 de la presente política, quienes son nuestros Suscriptores y/o Aliados.
- f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- g) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento.
- h) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 9. Revocatoria de la autorización

### 9.1. Opt Out frente a Experian Colombia S.A.

Es el derecho a solicitar la exclusión de su información personal de la base datos que se obtienen a través del servicio de consulta gratuito en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com).

Para proceder con lo anterior, pueden remitir comunicación y seguir el procedimiento que se expone en el numeral 10 de la presente política.



Adicionalmente, todas las comunicaciones electrónicas que envíe **Experian Colombia S.A.** y sus clientes o suscriptores con la información recolectada en virtud de la presente Política de Tratamiento de la Información Personal deberán incluir la opción de retiro u opt out.

Una vez el Titular ejerza el opt out ante **Experian Colombia S.A.**, los datos personales de ese Titular no podrán ser objeto de tratamiento, a menos que se obtenga una nueva autorización.

## 9.2. Opt Out frente a nuestros Suscriptores/Aliados

En el evento que un Suscriptor/Aliado utilice algún dato de contacto recopilado a través del canal gratuito de consulta virtual en [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com) deberá otorgar la opción de opt out.

Cuando se ejerza el opt out frente a la comunicación de un Suscriptor/Aliado, ese Suscriptor/Aliado no podrá continuar con el tratamiento de la información de ese Titular.

Sin perjuicio de lo anterior, **Experian Colombia S.A.** podrá seguir con el tratamiento de esa información y suministrarlo, de conformidad con lo estipulado en la presente política, a aquellos Suscriptores sobre los cuales el Titular no haya ejercido el derecho al retiro.

No obstante lo anterior, el Titular podrá ejercer el derecho al opt out directamente frente a **Experian Colombia S.A.**, en cuyo caso la información se excluirá de la base de datos, en consonancia con lo señalado en el punto 9.1.

## 10. Procedimiento de consultas y reclamos

El área encargada de la atención de consultas, reclamos y solicitudes de revocatoria de la autorización (opt out) es la Dirección de Servicio al Ciudadano.

### 10.1. Procedimiento para el trámite de consultas

Las consultas o solicitud de revocatoria de la autorización de los Titulares para conocer su información personal deberán ser elevadas ante **Experian Colombia S.A.** formulando una solicitud por escrito mediante documento que deberá contener los requisitos exigidos adelante en el punto de reglas comunes a consultas y reclamos.

Las consultas formuladas por escrito se deberán absolver en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Cuando no sea posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 10.2. Procedimiento para el trámite de reclamos

Los reclamos se podrán realizar **Experian Colombia S.A.** de forma escrita. Se dará trámite al mismo conforme lo previsto a continuación:

**a)** Si el reclamo se presentó ante **Experian Colombia S.A.**, 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”.

**b)** 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.

**Experian Colombia S.A.**, se compromete a dar respuesta íntegra y de fondo a los reclamos presentados por los Titulares dentro de los términos previstos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal.

## 10.3. Reglas comunes a las consultas y los reclamos

Para la realización de consultas o reclamos escritos, el Titular elevará su solicitud mediante documento que deberá indicar:

**a)** Nombres y dos apellidos completos.

**b)** Número de cédula o documento de identificación.

**c)** Explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) o de la petición o solución pretendida, identificando el Suscriptor y/o Aliado, si es posible, de las cuales requiera el conocimiento, actualización, corrección o supresión de sus datos.

**d)** Firma debidamente autenticada mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal). Lo anterior debido a que por la naturaleza de la información solicitada, **Experian Colombia S.A.** debe proteger la confidencialidad y seguridad de los datos registrados en la base de datos, asegurándose que la persona que solicita la información es realmente el Titular o quien éste autorizó para el efecto.

Las solicitudes que no incluyan la información en mención serán devueltas inmediatamente para que sean completadas y vueltas a presentar como una nueva petición.

#### 10.4. Canales para presentar consultas y reclamos

Los Titulares podrán presentar sus consultas y reclamos a través de los siguientes canales:

##### a) En cualquiera de los Centros de Atención y Servicio CAS

Se han dispuesto CAS en las principales ciudades del país:

BOGOTÁ D.C.	Transversal 55 # 98 A 66 Local 215 y 216 Centro Comercial Iserra 100 Barrio La Castellana	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua) Sábados 9:00 am a 1:00 p.m.
CALI	Calle 22N # 6AN – 24 Torre B Oficina 301 Edificio Santa Monica Central	Lunes a Viernes 8:00 a.m a 3:00 p.m.
MEDELLÍN	Carrera 43 A # 1 A sur – 29 of 705 Edificio Colmena Barrio El Poblado	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 3:00 p.m.
BARRANQUILLA	Calle 74 No. 56 -36 Oficina 706 Centro Empresarial INVERFIN Teléfono 3851043	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

## 11. Transmisión y transferencia

### 11.1. Transferencia

El Titular autoriza de forma previa, expresa y específica a **Experian Colombia S.A.** enviar sus datos a otro Estado u país para las finalidades previstas en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal, incluyendo Estados en los que no se cumpla con los estándares de protección de datos personales establecidos en la ley Colombiana. Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien **Experian Colombia S.A.** tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico, y para las finalidades de tratamiento autorizadas expresamente por los Titulares de la Información.

### 11.2. Transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados

Experian Colombia S.A. podrá transmitir sus datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, para lo cual deberá suscribir un contrato de transmisión cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 26 del Decreto 1377 de 2013 o norma que resulte pertinente.

### **11.3 Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable**

#### **Experian Colombia S.A.**

Carrera 7ma No. 7-35

Bogotá D.C.

1 – 3191400

Correo electrónico (a este correo no se podrán formular reclamos o consultas)

### **11.4 Modificación de esta política**

Esta política puede ser modificada en cualquier momento, avisándole del cambio y se pondrá a su disposición la última versión de esta Política o los mecanismos para obtener una copia de la misma.

Fecha de entrada en vigencia: [•]

Fecha última modificación: [•]

Periodo de vigencia de las bases de datos: La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento de la información.



---

**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](http://www.datacredito.com)