



Procedimiento para atención de peticiones

Ley 1266 de 2008



I. Derechos que la Ley 1266 de 2008 (en adelante, Ley Hábeas Data) consagra a favor de los Titulares de la Información

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 No. 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, - en adelante, la Resolución- y el presente Código de Conducta.

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 de Conducta.

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.

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.

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.

I. Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y/o reclamos

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.

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:

- 2.1-** Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet www.datacredito.com.
- 2.2.-** Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos de manera presencial en los Centros de Atención y Servicios -CAS-.
- 2.3.-** Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos por medio escrito

2.1.- Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet www.datacredito.com

A) Ingreso al módulo de reclamos

- 1.- Visite nuestra página de internet 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”. Para seguir los pasos anteriormente mencionados puede dirigirse directamente al siguiente enlace <https://www.datacredito.com.co/ciudadanos/Reclamos>
- 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, agotando todos los 6 pasos para la formulación de reclamos mencionados anteriormente.

Luego, agote el siguiente procedimiento:

- 1.- Seleccione 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 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
Rectificar información	No rectificación de información errónea
	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 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.
- 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 a través del siguiente enlace <https://www.datacredito.com.co/HabeasData/ConsultaReclamos>
- 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.

2.2.- Presentación de peticiones, consultas y/o 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 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:

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

Requisitos para presentar peticiones en los Centro de Atención y Servicios CAS (DataCrédito)		
	Peticiones por parte del Titular	Peticiones por parte de terceros autorizados
Persona Natural	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>

Requisitos para presentar peticiones en los Centro de Atención y Servicios CAS (DataCrédito)		
	Peticiones por parte del Titular	Peticiones por parte de terceros autorizados
Persona Jurídica	<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> <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>

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

1.- Acercarse a los diferentes 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 , ingresando a “Personas”, luego a “Habeas Data” y más adelante a “Centros de Atención y Servicio (CAS)”. Para seguir la ruta previamente mencionada, puede dirigirse a <https://www.datacredito.com.co/HabeasData/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 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.

2.3.- 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 nuestros Centros de Atención y Servicios CAS, ubicados en las direcciones a que se han hecho referencia.

Requisitos para presentar peticiones por medio escrito	
Persona Natural	<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</p>

Requisitos para presentar peticiones por medio escrito

	<p>o extranjería del Titular de la Información.</p> <p>4.3.- La comunicación puede ser presentada por escrito mediante apoderado o autorizado, anexando: a) 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) copia de las cédulas de ciudadanía o extranjería 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>
<p>Persona Jurídica - Empresas</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: a) autorización o poder que contenga las firmas del Representante Legal y del</p>

Requisitos para presentar peticiones por medio escrito	
	<p>tercero autorizado debidamente autenticadas ante una notaría pública, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial. 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>

3.- Requisitos adicionales frente a casos especiales

Identificación del caso	Requisito
<p>Petición presentada por quienes tienen interés en conocer o formular reclamo sobre la información personal de una persona fallecida</p>	<p>Al momento de presentar la petición, se debe acreditar la condición de causahabiente del Titular fallecido con los siguientes documentos:</p> <p>a) Copia del registro civil de defunción del Titular de la Información.</p> <p>b) Copia de alguno de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Registro civil de nacimiento del causahabiente. (ii) Registro civil de matrimonio del causahabiente (iii) Declaración de la unión marital de hecho emitida por autoridad competente. (iv) Testamento del Titular. (v) Auto de apertura de la sucesión en el cual se acredite la condición de causahabiente. (vi) Demás documentos idóneos, según la normativa vigente.

Identificación del caso	Requisito
<p align="center">Poderes, autorizaciones o peticiones presentados fuera del territorio colombiano</p>	<p>a) Debe otorgarse ante cónsul colombiano <u>o:</u> b) Debe otorgarse ante el funcionario que la ley del país extranjero autorice para ello, cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <p>(i) Debe estar apostillado o debidamente autenticado por el cónsul o agente diplomático de Colombia en ese país. (ii) La firma del cónsul o agente diplomático tendrá que estar abonada (avalada) por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.</p>

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.

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, 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 de contacto, puede radicar petición por escrito en dicho Centro de Atención y Servicios CAS o en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá.

- ✓ Si realiza la petición en el Centro de Atención y Servicios CAS, lo invitamos a diligenciar el formato correspondiente que se le entregará si Usted así lo desea.
- ✓ Así mismo, si Usted así lo desea puede dirigirse directamente a la entidad (Fuente de Información) con quien mantiene una relación contractual y solicitarle la actualización de sus datos de contacto, 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"> ✓ Fotocopia legible de su cédula de ciudadanía o cédula de extranjería (no se aceptan contraseñas). ✓ Sólo si se trata de cédulas de ciudadanía, aportar el certificado de vigencia expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil. ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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). ✓ Adjuntar fotocopia del RUT. Esto solo opera para que sea incluido en nuestra base de datos. ✓ Fotocopia de la cédula del Representante Legal. ✓ 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.

El trámite se realiza en 10 días hábiles.

Nota: Para realizar este trámite no requiere agendamiento de cita

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 (iii) 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 .
- Personalmente en los Centros de Atención y Servicio CAS.
- Por medio de solicitud escrita cumpliendo los requisitos mencionados con antelación.

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.

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, ingresando a los siguientes links: Personas/ habeas data. <https://www.datacredito.com.co/Home/HabeasData>



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