



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	5
1.5. Condiciones para la recolección, almacenamiento y suministro de la información que reposa en DataCrédito®	8
1.6. Suministro de Información	9
CAPÍTULO II. Deberes de DataCrédito®, Fuentes y Usuarios	11
2.1.- Deberes de DataCrédito®	11
2.2.- Deberes de las Fuentes de Información	12
2.3.- Deberes de los Usuarios.....	14
CAPÍTULO III. Permanencia de la Información	16
3.1.- Información positiva	16
3.2.- Información negativa.....	16
CAPÍTULO IV. Derechos que la Ley Hábeas Data consagra a favor de los Titulares de la Información	19
4.1.- Frente a DataCrédito®.....	19
4.2.- Frente a las Fuentes de Información	20
4.3.- Frente a los Usuarios	20
CAPÍTULO V. Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y/o reclamos	20
5.1.- Trámite de Consultas y Reclamos	20
5.2.- Canales y requisitos para presentar peticiones, consultas y/o reclamos	22
5.3.- Requisitos adicionales frente a casos especiales.....	35
5.4.- Requisitos para conocer y formular reclamos sobre la demás información personal contenida en la base de datos de DataCrédito®	36
5.5.- Como formular una alerta para prevenir fraude o suplantación de identidad	37
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.....	38
CAPÍTULO VI.....	38
Vigencia y Transición	38

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 información financiera, crediticia, comercial y de servicios, incluyendo 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 de Hábeas Data), la Ley 2157 de 2021, la Resolución No. 76434 del 4 de diciembre de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio incorporada en el Título V de la Circular Única de esta última entidad (en adelante la Circular) 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 Circular 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 personal (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 el Centro de Experiencia para Atención y Servicio y en www.datacredito.com.co 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 de información. 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, conforme lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencias C-1011 de 2008 y **C-282 de 2021**:

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.

1.4.9.- Principio de libertad: el tratamiento de la información financiera, crediticia, comercial y de servicio sólo se realiza a partir del consentimiento previo, expreso e informado que realiza el Titular de la Información a la Fuente de Información, en los términos definidos en la Ley de Hábeas Data y en las sentencias C-1011 de 2008, C-282 de 2021 expedidas por la Corte Constitucional.

1.4.10.- Principio de necesidad: la actividad de recopilación y tratamiento de información personal debe limitarse a aquella información que sea indispensable para cumplir con la finalidad para el cual se concedió la autorización por parte del Titular de la Información, en los términos de la Ley de Hábeas Data. De esta manera, el tratamiento de la información debe guardar relación con el objetivo del Banco de Datos.

1.4.11.- Principio de utilidad: El tratamiento de la información financiera, crediticia, comercial y de servicio debe recaer exclusivamente en aquellos datos discernibles para los propósitos del Banco de Datos.

1.4.12.- Principio de transparencia o libertad de acceso al titular: conlleva a que en cualquier momento el titular de la información tenga la posibilidad de acceder sin restricción alguna a la ubicación y uso de su información financiera, crediticia, comercial y de servicio contenida en el Banco de Datos.

1.4.13.- Principio de incorporación: En el Banco de Datos se registra, incorpora y actualiza toda aquella información positiva del Titular de la Información reportada por la Fuente de Información, que involucra una consecuencia favorable para el Titular. Todo lo anterior, conforme el comportamiento de pago veraz y actualizado reportado por la respectiva Fuente de Información.

1.4.14.- Principio de integridad: conlleva a la inclusión de toda aquella información financiera, crediticia, comercial y de servicio relevante para cumplir con el objetivo del Banco de Datos, de tal forma que no se circule información parcial, incompleta o fragmentada.

1.4.15.- Principio de individualidad: La información financiera, crediticia, comercial y de servicios que reposa en el Banco de Datos se utiliza conforme la finalidad y objeto autorizado por el Titular del dato a las respectivas Fuentes de Información, y según el ordenamiento legal contenido en la Ley de Habeas Data.

1.4.16.- Principio de legalidad: Todas las actuaciones relacionadas con el tratamiento de la información financiera, crediticia, comercial y de servicio se realiza con sujeción a las disposiciones constitucionales y legales y, en particular, otorgándose plena eficacia a los derechos fundamentales.

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: En general, a cualquier autoridad judicial (jueces, tribunales, Consejo de Estado, Corte Suprema de Justicia), previa orden judicial que disponga expresamente el acceso a la información.

En particular, tratándose de las siguientes autoridades judiciales se requiere:

(i) Fiscalía General de la Nación

Previa orden de un juez de control de garantías.

(ii) Policía Judicial

a) respecto de procesos que adelante la justicia penal ordinaria se requiere, según corresponda:

- autorización del fiscal que dirija la investigación y revisión previa de legalidad de un juez de control de garantías, u
- orden previa de la Corte Suprema de Justicia.

b) respecto de procesos que adelante la justicia penal militar, se requerirá autorización previa de un juez penal militar de control de garantías.

(iii) Jueces penales

Previa indicación del régimen procesal bajo el cual lleva el proceso, esto es, bajo la Ley 600 de 2000, caso en el cual solo se requiere la orden judicial, o bajo la Ley 906 de 2004 caso en el que se requiere que el Juez precise:

a) si la solicitud de información se presenta en una etapa procesal ajena a la etapa de juicio, o

b) si la información requerida obedece al decreto de pruebas solicitadas por las partes o el ministerio público, o a un decreto de pruebas de oficio en aplicación de la excepción de inconstitucionalidad.

(iv) Árbitros

a) previa acreditación de que están facultados para desempeñar funciones jurisdiccionales en calidad de árbitros,

b) con la expresa indicación de que formulan la solicitud en el marco de un proceso en curso, por habilitación de las partes y dentro del ámbito de su competencia en el caso concreto, y

c) previo consentimiento del Titular de la información en caso de que este no sea parte del proceso arbitral.

En este caso, no se requiere autorización del Titular de la información.

1.6.4.- Entidades públicas del poder ejecutivo: En la medida que:

- (i) exista una clara y específica competencia funcional de la entidad que solicita la información, la cual debe indicarse en la solicitud de acceso a la información,
- (ii) que la solicitud de acceso a la información esté motivada, y
- (iii) que en la motivación se explique la relación directa entre la función que ejerce y la información que solicita.

La entidad una vez accede a la información asume la calidad de Usuario de información y, con ello, los deberes y responsabilidades establecidos en la ley. En este caso, no se requiere autorización del Titular de la información.

1.6.5.- Órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa: Previa validación de lo siguiente:

- (i) que se trate de un órgano de control o de una dependencia de investigación cuyo ámbito de competencia específico sea de naturaleza disciplinaria, fiscal o administrativa de carácter sancionatorio, para lo cual deberán indicar en la correspondiente solicitud de acceso a la información, de manera expresa e inequívoca, dicha competencia indicando las funciones precisas que le han sido conferidas por ley,
- (ii) que la solicitud de acceso se realice en ejercicio de esa competencia específica, y
- (iii) que la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación de carácter sancionatorio en curso.

En este caso, no se requiere autorización.

1.6.6.- 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 Circular y el presente Código.

1.6.7.- 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 Circular.
- 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 Circular. 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 específicamente en la Ley de Hábeas Data, la Ley 2157 de 2021, el Decreto 2952 de 2010, las sentencias C-1011 de 2008 y C-282 de 2021 de la Corte Constitucional y la Circular.
- l) Incorporar las respectivas leyendas, de conformidad con lo previsto en la Ley de Hábeas Data, la Ley 2157 de 2021 y la Circular.

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) Disponer de un aplicativo digital y gratuito, para que los Titulares de la Información, previa validación, registren su correo electrónico y reciban comunicaciones cuando se reporta una nueva obligación en la Historia de Crédito y enviar, conforme el Artículo 10 de la Ley 2157 de 2021, la comunicación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al reporte de la obligación.

q) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta, el Procedimiento, la Ley Hábeas Data, incluyendo la Ley 2157 de 2021 y la Circular.

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 (s) comunicación (es) previa (s) efectuada y enviada por medio físico o mensaje de datos conforme la Ley 527 de 1999 al Titular, según corresponda, en la (s) que se le informe tal hecho, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 y el párrafo 2 del artículo 13 de la Ley de Hábeas Data, este último adicionado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021.

De acuerdo con el párrafo 2 del Artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, si el monto completo de la obligación es superior al 15% del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (en adelante, SMLMV) bastará con efectuarse una comunicación previa al reporte negativo. La comunicación previa correspondiente a obligaciones iguales o inferiores al 15% del SMLMV debe enviarse dos comunicaciones previas en días diferentes. En este último caso, el reporte negativo y la segunda comunicación previa debe mediar 20 días calendario.

- 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 Circular.
- 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.

La leyenda asociada a suplantación de identidad o falsedad personal del Titular del dato deberá ser incluida por la Fuente de Información, si así lo considera, modificándose los datos asociados al comportamiento de pago del Titular (víctima de suplantación) en su historial de crédito, de tal forma que no aparezca información positiva o negativa asociada al Titular de la Información respecto a esa obligación en específico objeto de suplantación.

- j) Informar suficientemente al Titular sobre la utilización y consecuencias de la autorización otorgada.
- k) Reportar la información negativa de los Titulares de la Información de manera diligente a partir del hecho generador de la información negativa y así, procurar que el Banco de Datos se mantenga actualizado y veraz.

Conforme el numeral 11 del Artículo 8 de la Ley de Hábeas Data adicionado por la Ley 2157 de 2021, las Fuentes de Información deben reportar los datos negativos máximo 18 meses después de la constitución en mora del Titular de la Información.

- l) Guardar reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operaciones que les sea dada a conocer por DataCrédito®.
- m) Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la presente Ley.
- n) 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.

o) Retirar el reporte negativo efectuado en DataCrédito®, cuando incumpla el requisito legal de comunicación previa que hace referencia el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en los términos del párrafo de esa disposición, adicionado por el Artículo 6 de la Ley 2157 de 2021.

p) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta, la Ley Hábeas Data, la Ley 2157 de 2021 y la Circular.

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 Circular.

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 Circular.

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.

En concordancia con lo anterior, y conforme el párrafo 2° del Artículo 5 de la Ley 2157 de 2021, en ningún caso se podrá consultar la información financiera y crediticia para fines de toma de decisiones laborales.

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 Circular.

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.

Conforme el párrafo 1° del Artículo 5 de la Ley 2157 de 2021, los Usuarios, entidades o instituciones que conforman el sistema financiero y asegurador en caso de rechazo de la solicitud de crédito, por solicitud del Titular, le indicará por escrito las razones objetivas del rechazo del mismo.

k) Los Usuarios deberán valorar la información financiera y crediticia que reposa en el Banco de Datos en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los Operadores de Información para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.

l) La revisión continua de la información financiera y crediticia por parte del Usuario no podrá ser causal de disminución en los cálculos que efectúe la entidad sobre el Titular de la Información, en los términos establecidos en la Ley de Hábeas Data, modificada por la Ley 2157 de 2021, y las instrucciones pertinentes emitidas por la respectiva autoridad competente.

m) Dar cumplimiento a las demás disposiciones del presente Código de Conducta, el Procedimiento, la Ley Hábeas Data, la Ley 2157 de 2021 y la Circular.

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, es decir, el dato que haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, a una situación de incumplimiento de obligaciones, se aplica de la siguiente manera:

3.2.1 Regla general

El término de permanencia de esta información negativa será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación.

3.2.2 Obligaciones insolutas

En aquellos eventos en los cuales la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un Titular de la Información será de ocho (8) años consecutivos e ininterrumpidos, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación, sin evidenciarse algún pago o situación de cumplimiento de la obligación.

3.2.3 Amnistía Ley 2157 de 2021

De acuerdo con el régimen de transición establecido en la Ley 2157 de 2021, de manera excepcional, única, y por un período limitado de 12 meses siguientes contados a partir de la entrada en vigencia de la Ley, el término de permanencia de la información negativa disminuirá en los siguientes términos, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones, conforme la Ley 2157 de 2021 y la sentencia de la Corte Constitucional C-282 de 2021:

3.2.3.1. Amnistía General: Aplica para cualquier persona natural o jurídica (Titular de la Información). En esta amnistía se disminuye el término de permanencia de la información negativa máximo a 6 meses contados a partir del pago de las cuotas vencidas o la extinción de la obligación, así:

- I. **Mora superior a 6 meses:** Si la persona se pone al día, pagando sus cuotas vencidas, o extingue sus obligaciones antes o durante los 12 meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley 2157 de 2021, y la mora es igual o superior a seis (6) meses, la información negativa tendrá una permanencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha de pago o extinción de la obligación reportada por la entidad (Fuente de Información) a DataCrédito®

- II. **Mora inferior a 6 meses:** Si la persona se puso al día, pagando sus cuotas vencidas o extingue su obligación antes o durante los 12 meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley, y su mora es inferior a seis (6) meses, el dato negativo permanecerá por el mismo tiempo de mora contado a partir del pago o extinción de la obligación reportado por la entidad a DataCrédito®.
- III. **Reincidencia en mora:** La amnistía es una medida única y excepcional. En este sentido, si el Titular del dato reincide en mora, ésta permanecerá el doble del tiempo de mora y máximo 4 años contados a partir del pago o extinción de la obligación, conforme a la regla general contenida en el Artículo 13 de la Ley de Hábeas Data.

3.2.3.2. Amnistía por sectores especiales: Se aplican las siguientes condiciones para que un Titular del dato sea beneficiario de esta amnistía:

- I. **Sectores especiales:** Esta amnistía aplica únicamente al siguiente grupo o sector especial de personas:
 - a) Personas que tengan clasificación Mipyme, o del sector turismo, o pequeños productores del sector agropecuario, o personas naturales que ejerzan actividades comerciales o independientes.
 - b) Pequeños productores del sector agropecuario, Víctimas del conflicto armado, jóvenes y mujeres rurales que tengan cualquier tipo de crédito agropecuario con Finagro.
 - c) Deudores o codeudores del Icetex.
- II. **Condiciones para su aplicación:** Aplica por 12 meses siguientes contados a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Borrón y Cuenta Nueva, siempre y cuando se cumpla las siguientes condiciones:
 - a) El Titular del dato pertenezca a cualquier sector especial mencionados en el numeral precedente.
 - b) El Titular de la información debe extinguir la obligación o pagar las cuotas vencidas dentro de los 12 meses siguientes contados a partir de la entrada en vigencia de la Ley 2157 de 2021.
 - c) Las Fuentes deberán identificar los Titulares de la Información que tienen la condición especial o forman parte de los mencionados sectores y deben reportarlo oportunamente ante el Operador. Lo anterior, teniendo en cuenta que son las Fuentes de Información quienes tienen la relación comercial o de servicio con el Titular del dato, en los términos definidos en la Ley de Habeas Data, razón por la cual son las Fuentes de Información las entidades idóneas que tienen el conocimiento sobre el sector especial al que pertenece el Titular del dato.
 - d) Es necesario precisar que cuando una Fuente de Información informa que un Titular del dato pertenece a un sector especial, dicha identificación solo sería exigible frente a las obligaciones que son reportadas por esa Fuente. Esto se debe a que solo frente al desarrollo del vínculo jurídico que la Fuente reporta habría certeza de que se cumplen los dos requisitos antes citados.

- III. **Reincidencia en mora:** La amnistía es una medida única y excepcional. En este sentido, si el Titular del dato reincide en mora, ésta permanecerá el doble del tiempo de mora y máximo 4 años contados a partir del pago o extinción de la obligación, conforme a la regla general contenida en el Artículo 13 de la Ley de Hábeas Data.

3.2.3.3. Amnistía por emergencia sanitaria: Todas aquellas obligaciones que sean objeto de reporte negativo durante la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 hasta el 31 de diciembre del 2020, no serán reportadas en el Bancos de Datos en ese mismo periodo, siempre y cuando los Titulares de la obligación se hayan acercado a las entidades respectivas, en busca de una reestructuración de la obligación.

De acuerdo con lo anterior, las Fuentes deberán dejar de reflejar el reporte negativo en el periodo de marzo a diciembre de 2020, frente a estas obligaciones, conforme el parágrafo 1° del Artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, en concordancia con lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-282 de 2021.

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 y en todo momento, su información contenida en la Historia de Crédito y en el Banco de Datos, a través del Centro de Experiencia para Atención y Servicios 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 Circular, 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, modificada por la Ley 2157 de 2021, la Circular, 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 el Titular del dato, 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, modificada por la Ley 2157 de 2021, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones previsto en el presente Código de Conducta.

h) Registrar, previa validación de su identidad, su correo electrónico, en el aplicativo gratuito que dispone DataCrédito® en las páginas web www.midatacredito.com, tratándose de personas naturales y www.datacreditoempresas.com, tratándose de empresas, para efectos de recibir comunicaciones sobre nuevas obligaciones reportadas en su Historia de Crédito dentro de un término de 5 días hábiles siguientes al reporte de la obligación, en los términos dispuestos en el Artículo 10 de la Ley 2157 de 2021.

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 el Titular del dato.
- 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, modificada por la Ley 2157 de 2021, la Circular 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 Circular.
- 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) Trámite del reclamo: 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.

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.

b) Silencio positivo: En caso de que la petición o reclamo presentado por el titular no sean resueltos oportunamente, la petición o reclamo realizado debe entenderse como aceptado.

En caso de que no se acepte lo solicitado por el Titular de la Información o persona autorizada por éste, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley de Hábeas Data

c) Suplantación de identidad: Si el reclamo se relaciona con la manifestación que haga el Titular de ser víctima de suplantación o falsedad personal y como consecuencia de esto se le haya exigido el pago de obligaciones, una vez presentada la petición de corrección por parte del Titular de la Información directamente a la Fuente de Información, adjuntando los soportes correspondientes, la Fuente deberá: (i) cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación con los aportados por el titular en un término de diez (10) días. (ii) modificar los datos positivos o negativos que reflejen el comportamiento de pago del titular en su Historia de Crédito e incluir una leyenda que diga “*Víctima de Suplantación y/o Falsedad Personal*”, en los términos establecidos en el numeral 7 del numeral II del Artículo 16 de la Ley de Hábeas Data, adicionado por el Artículo 7 de la Ley 2157 de 2021.

Según la normativa atrás mencionada, la Fuente, si así lo considera, deberá denunciar el delito

de estafa del que haya podido ser víctima.

5.2.- Canales y requisitos para presentar peticiones, consultas y/o reclamos en ejercicio del derecho de hábeas data y de petición

Los canales para presentar peticiones, consultas y/o reclamos en DataCrédito®, en ejercicio del derecho de habeas data y de petición, son los siguientes:

5.2.1- Acceso gratuito a la historia de crédito para titulares personas naturales ingresando a www.midatacredito.com. Al acceder a ese portal, podrá inscribir su correo electrónico y recibir comunicaciones sobre aperturas de nuevas obligaciones que tiene como Titular de la Información, dentro del término de 5 días hábiles siguientes al reporte de información en DataCrédito®

5.2.2- Acceso gratuito a la historia de crédito para titulares personas jurídicas ingresando a www.datacreditoempresas.com.co. Al acceder a ese portal, podrá inscribir su correo electrónico y recibir comunicaciones sobre aperturas de nuevas obligaciones que tiene como Titular de la Información, dentro del término de 5 días hábiles siguientes al reporte de información en DataCrédito®

5.2.3- Formulación de reclamos en línea para titulares personas naturales ingresando a la página de internet www.midatacredito.com

5.2.4- Formulación de reclamos en línea para titulares personales naturales ingresando a la página de internet www.datacredito.com.co.

5.2.5- Formulación de reclamos en línea para titulares personas jurídicas y personas naturales con establecimiento de comercio ingresando a la página de internet www.datacreditoempresas.com.co

5.2.6.- Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos de manera presencial en el Centro de Experiencia para Atención y Servicios.

5.2.7.- Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos por medio escrito enviadas a nuestro Centro de Experiencia para Atención y Servicio, a nuestra oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá o al correo electrónico servicioalciudadano@experian.com.

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

5.2.1- Acceso gratuito a la historia de crédito ingresando a www.midatacredito.com

En aras de garantizar el derecho de habeas data y de petición, los Titulares podrán acceder, de manera gratuita, a su información registrada en su historia de crédito, agotando los siguientes pasos:

1.- Ingresa a <https://www.midatacredito.com/>

2.- Selecciona la Acceso Gratuito. Te invitamos a registrarte mediante la inclusión de tus datos personales, previa la validación de identidad que debe realizar el Titular de la Información en la plataforma de Midatacrédito www.midatacredito.com, mediante el diligenciamiento de una información requerida en esa plataforma, con el propósito de verificar la identidad del Titular.

3.- Si ya estás registrado, por favor ingresar los datos de registro (cédula de ciudadanía y contraseña).

4.- Posteriormente deberá aceptar unos términos legales y la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

5.- Una vez validada la identidad del Titular de la información, el Titular podrá acceder a su historia de crédito a través de la plataforma de Midatacrédito www.midatacredito.com

6.- El Titular una vez acceda a su historia de crédito, podrá incluir las siguientes alertas a su historia de crédito, así:

- **Inclusión de alertas:** Una vez acceda a su historia de crédito podrá generar las siguientes alertas que considere pertinentes:
 - Actualmente reside fuera de Colombia.
 - El documento de identidad fue robado.
 - Ha sido objeto de varios intentos de suplantación de identidad y;
 - El documento de identidad fue extraviado.

7.- Igualmente, al acceder al portal de Midatacrédito, podrá inscribir su correo electrónico y recibir comunicaciones sobre aperturas de nuevas obligaciones que tiene como Titular de la Información, dentro del término de 5 días hábiles siguientes al reporte de información en DataCrédito®, siguiendo los siguientes pasos:

- Regístrese en el portal de Midatacrédito www.midatacredito.com, previa validación de su identidad.
- Dentro del Menú se encuentra una sección denominada “Notificaciones nuevas aperturas”, luego del inicio de sesión donde se pueden activar las notificaciones.
- Una vez accede a esa sección, solo debe encender la opción “Activar notificaciones” para recibir estas notificaciones en su correo.
- En caso de que ya no quiera recibir este tipo de notificaciones, podrá desactivarlas en la misma sección.

Tenga en cuenta que el envío de estas notificaciones dependerá del reporte que realicen las entidades de la apertura de una nueva obligación o cuenta en su historia de crédito.

5.2.2- Acceso gratuito a la historia de crédito ingresando a www.datacreditoempresas.com.co

1.- Ingrese desde cualquier navegador web a la URL www.datacreditoempresas.com.co

2.- Si ya tiene usuario y contraseña se debe iniciar la sesión, en caso de no tener usuario y contraseña se debe registrar en el portal DataCrédito Empresas y seguir las indicaciones del sistema, incluyendo la validación de su identidad.

3.- Una vez inicie sesión en la parte izquierda se encuentra un menú, y una vez se haya realizado la validación de identidad del representante legal de cara a la información registrada en la respectiva Cámara de Comercio, se habilitará la opción “Historia de Crédito gratis”.

4. Una vez realizado lo anterior y se haya validado la identidad del representante legal en las fuentes oficiales de cámara y comercio, recibirá un correo indicando que ya puede ingresar al portal para activar sus alertas. Una vez logueado en el portal, se encuentra ubicado en el menú lateral izquierdo la sección “Alertas y notificaciones”, en la cual puede activar o desactivar las notificaciones que le informarán si hay nuevas obligaciones reportadas en su historial de crédito. Para poder usar esta función debe seguir los siguientes pasos:

- En el menú principal encontrará la opción “Alertas y notificaciones” al dar clic lo llevará al respectivo módulo.
- En caso de que no tenga activa ninguna notificación el sistema muestra un mensaje informando que no tiene activa las notificaciones permitiendo activarlas.
- Al hacer clic en “Activar tus notificaciones” el sistema lo llevará al módulo de administración de notificación, aquí podrá activar o desactivar la alerta de reporte de nuevas obligaciones.
- Una vez la alerta esté activa recibirá una notificación al correo electrónico registrado en caso de que se reporte una nueva obligación en su historia de crédito, o podrá ver también esta notificación en la pestaña de alertas.
- En caso de que ya no quiera recibir este tipo de notificaciones, podrá desactivarlas en la misma sección.

Tenga en cuenta que el envío de estas notificaciones dependerá del reporte que realicen las entidades de la apertura de una nueva obligación o cuenta en su historia de crédito.

5.2.3- Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet www.midatacredito.com

1.- Visite nuestra página de internet www.midatacredito.com

2.- Al revisar el detalle de las obligaciones reportadas, sean abiertas o cerradas, si presenta algún tipo de inconformidad en la parte final del reporte podrá realizar una reclamación a la fuente.

3.- Lea atentamente la información previa a la generación de sus reclamos para que la respuesta del mismo sea satisfactoria y dé click sobre “generar reclamo”.

4.- A continuación, observará el formulario donde deberá seleccionar el tipo y subtipo de los reclamos:

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.- En la parte inferior cuenta con un espacio con 255 caracteres para explicar el motivo de su solicitud, una vez finalice puede dar continuar.

6.- En el siguiente formulario deberá confirmar los datos personales para el trámite del reclamo y aceptar recibir la respuesta por medio electrónico.

7.- Una vez cumplido este procedimiento recibirá un e-mail al correo electrónico que suministró donde se confirmara la radicación del reclamo.

5.2.4.- **Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet www.datacredito.com.co**

A) Ingreso al módulo de reclamos

- 1.- Visite nuestra página de internet www.datacredito.com.co e ingrese a la sección "HABEAS DATA"
- 2.- Diríjase a "Módulo para solicitud de reclamos" y de clic en "Presentar reclamo".
- 3.- Una vez haya leído y comprendido el correspondiente aviso de seguridad dé clic en "Siguiente".
- 4.- Posteriormente se presentan los Términos legales y luego 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.- A continuación, se solicita la autorización para el tratamiento de datos personales.

6.- Luego deberá contestar correctamente las preguntas que el sistema realiza, con el fin de validar su identidad como Titular de la Información.

7.- 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.co, 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 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
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.co.
- 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.

5.2.5- Formulación de reclamos en línea ingresando a la página de internet www.datacreditoempresas.com.co

- 1.-** Visite nuestra página de internet www.datacreditoempresas.com.co
- 2.-** Al revisar el detalle de las obligaciones reportadas sean abiertas o cerradas, si presenta algún tipo de inconformidad en la parte final de reporte podrá realizar una reclamación a la fuente.
- 3.-** Lea atentamente la información previa a la generación de sus reclamos para que la respuesta del mismo sea satisfactoria y de click sobre “formular reclamo”.
- 4.-** A continuación, observará el formulario donde deberá seleccionar el tipo y subtipo de los reclamos:

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.- En la parte inferior cuenta con un espacio con 255 caracteres explicando el motivo de su solicitud, una vez finalice puede dar continuar.

6.- En el mismo formulario recuerde que debe aceptar la política de tratamiento de datos para habilitar el botón siguiente.

7.- En el siguiente formulario deberá confirmar los datos personales para el trámite del reclamo y aceptar recibir la respuesta del mismo por medio electrónico.

8.- Una vez cumplido ese proceso recibirá un e-mail al correo electrónico que suministró donde se confirmará la radicación de reclamos, igualmente en la pestaña de reclamos del portal podrá ver el estado del reclamo generado.

5.2.6.- Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos de manera presencial en el Centro de Experiencia para Atención y Servicios

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 el Centro de Experiencia para Atención y Servicios de DataCrédito®, el cual se encuentra ubicado en la dirección y con la jornada que se relaciona a continuación:

BOGOTA	Av. Américas #62-84 Centro Comercial Outlet Factory, entrada 3 por la Cra 65 en los Locales 71 y 72, piso 2	Lunes a viernes de 8:00am a 2:00pm (jornada continua)
---------------	---	---

Requisitos para presentar consultas, reclamos y demás peticiones en el Centro de Experiencia para Atención y Servicios (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 la firmas del Titular debidamente autenticada 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.- Exhibir la cédula de ciudadanía o extranjería del autorizado.</p>

Requisitos para presentar consultas, reclamos y demás peticiones en el Centro de Experiencia para Atención y Servicios (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.- Exhibición de la cédula de ciudadanía o extranjería del autorizado.</p> <p>3.- 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 Experiencia para Atención y Servicios:

1.- Acercarse al Centro de Experiencia para Atención y Servicios, previa asignación de cita, si es de su interés, a través de nuestra página de internet www.datacredito.com.co, ingresando a “Habeas Data” y luego a “Centro de Experiencia”.

Así mismo, sin asignación previa de cita, puede acercarse a nuestro Centro de Experiencia para Atención y Servicios.

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 del 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.

5.2.7.- Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos por medio escrito enviadas a Centro de Experiencia para Atención y Servicio, a la oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá o al correo electrónico servicioalciudadano@experian.com.

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 al correo electrónico servicioalciudadano@experian.com o en nuestro Centro de Experiencia para Atención y Servicios, ubicado en la dirección a que se ha hecho referencia.

Requisitos para presentar consultas, reclamos y demás peticiones por medio escrito

Persona Natural

- 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.- Para presentar la petición se debe escoger una de las siguientes opciones:
 - 4.1.- El Titular o persona autorizada podrá presentarse personalmente cuando radique su petición escrita y exhibir su documento de identidad.
 - 4.2.- Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Titular de la Información o persona autorizada mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial.

Si la comunicación es presentada por escrito mediante apoderado o autorizado, se debe anexar adicionalmente autorización o poder que contenga la firma del Titular debidamente autenticada 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.

Las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados (fecha de expedición no superior a 90 días).
- 5- Dirección de correspondencia o correo electrónico para el envío de la respuesta.

Requisitos para presentar consultas, reclamos y demás peticiones por medio escrito

Persona Jurídica - Empresas

- 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 DataCrédito® 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, así como los respectivos soportes en el evento de contar con los mismos.
- 4.- Para presentar la petición se debe escoger una de las siguientes opciones:
 - 4.1- El Representante Legal o persona autorizada puede presentarse personalmente cuando radique su petición escrita y (i) exhibir su documento de identidad, y (ii) aportar certificado de existencia y representación legal.
 - 4.2.- Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Representante Legal o apoderado o persona autorizada ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando Certificado de Existencia y Representación Legal.
Si la comunicación es presentada por escrito mediante apoderado o autorizado se debe anexar adicionalmente autorización o poder que contenga la firma del Representante Legal debidamente autenticada ante una notaría pública, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial.

Las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados (fecha de expedición no superior a 90 días).
- 5.- Dirección de correspondencia o correo electrónico para el envío de la respuesta.

5.3.- 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.
<p>Podere, autorizaciones o peticiones presentados fuera del territorio colombiano</p>	<p>a) Debe otorgarse ante cónsul colombiano</p> <p>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"> (i) Debe estar apostillado o debidamente autenticado por el cónsul

Identificación del caso	Requisito
	<p>o agente diplomático de Colombia en ese país.</p> <p>(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.

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 el Centro de Experiencia para Atención y Servicios, 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 Experiencia para Atención y Servicios, o también puede hacerlo radicando petición por escrito en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá, cumpliendo con los requisitos para presentar peticiones en el Centro de Experiencia 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 Experiencia para Atención y Servicios o en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá.
- ✓ Si realiza la petición en el Centro de Experiencia para Atención y Servicios, 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 pretende tener o 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 Experiencia para Atención y Servicios, 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 nuestro Centro de Experiencia para Atención y Servicios o por medio escrito, cumpliendo con los demás requisitos para presentar peticiones en el Centro de Experiencia 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 nuestro Centro de Experiencia para Atención y Servicios o por medio escrito, cumpliendo con los demás requisitos para presentar peticiones en el Centro de Experiencia o por medio escrito señalados anteriormente.

El trámite se realiza en 10 días hábiles.

Nota: Para realizar este trámite no requiere agendamiento de cita

5.5.- 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.co o en www.midatacredito.com.
- Personalmente en el Centro de Experiencia para Atención y Servicios.
- 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 seis (6) 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.