

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

En All Credit S.A.S, nos comprometemos a proteger la privacidad y a manejar con responsabilidad y honestidad la información personal que nos entregas. Esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos establece las pautas para el manejo de los datos personales recopilados por All Credit. Al utilizar nuestros servicios y entregarnos la información personal, aceptas los términos y condiciones de nuestras políticas.

### Artículo 1. Marco Legal que Nos Guía

En este apartado, nos regimos por los principios establecidos en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y sus respectivos decretos reglamentarios. Estas normativas son la base que orienta nuestra política para garantizar el adecuado tratamiento de la información.

### Artículo 2. Nuestra Responsabilidad con los Datos

En este apartado, delineamos el alcance de nuestra Política, que abraza el manejo de datos personales bajo la custodia de All Credit S.A.S. o sus designados, en calidad de responsables y/o encargados, conforme a las normativas vigentes. Nuestra misión es cuidar y resguardar la información que nos entregan.

### Artículo 3. Conociendo a All credit S.A.S.

Por seguridad, confianza y disposición de ley, compartimos algunos detalles sobre All Credit S.A.S.

**NIT:** 901897624-3

**Teléfono:** 3022832205

**Dirección:** CRA 55 N° 5 54

**Correo Electrónico:** [comunicaciones@allcredit.com.co](mailto:comunicaciones@allcredit.com.co)

**Página Web:** <https://allcredit.com.co/>

#### Artículo 4. Comprendiendo los Términos

**Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular de los datos personales para permitir su tratamiento. En otras palabras, es su aprobación consciente para que manejemos su información de manera adecuada.

**Base de Datos Personales:** Se refiere al conjunto organizado de datos que, en su rol de responsable y/o encargado, trata de manera estructurada. Esto nos ayuda a gestionar la información de manera eficiente y segura.

**Dato Personal:** Cualquier información relacionada o asociada a una persona natural identificada o identificable. En otras palabras, son esos detalles que te definen como individuo.

**Dato Público:** Información reconocida como tal por la ley o la Constitución Política de Colombia. Estos datos son de acceso general y no requieren autorización especial para su tratamiento.

**Datos de Menores y Adolescentes:** Son datos personales pertenecientes a individuos menores de 18 años. Aquí nos aseguramos de manejar con especial cuidado la información de los más jóvenes.

**Datos Sensibles:** Son aquellos datos personales que pueden afectar la intimidad del titular. Nos comprometemos a tratarlos con la máxima confidencialidad y respeto.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos en nombre del responsable. Actúan bajo nuestras directrices para garantizar el cuidado adecuado de la información.

**Operador de Información:** Persona, entidad u organización que administra datos personales de varios titulares y los pone a disposición de usuarios. Aquí nos aseguramos de que se cumplan los más altos estándares de seguridad y privacidad.

**Página Web:** Este es nuestro espacio electrónico en <https://allcredit.com.co/>, donde compartimos información contigo. Es un medio clave para mantenernos conectados.

#### Artículo 5. Nuestra Responsabilidad Contigo

En este apartado, delineamos el propósito de nuestra Política, que va más allá de simples normativas. Nos comprometemos a regular los procesos de recolección, gestión y tratamiento de datos personales. Nuestra meta es asegurar y proteger tus derechos como titular. Queremos que te sientas respaldado/a y seguro/a en cada paso que damos con la información.

## Artículo 6. Nuestros Pilares Fundamentales

Aquí en All Credit S.A.S., nuestra Política se rige por una serie de principios que consideramos esenciales para el manejo de los datos. Estos son:

**Legalidad:** Todos nuestros procesos cumplen con las leyes y regulaciones aplicables. Nos aseguramos de que cada paso que damos esté en línea con las normativas vigentes.

**Finalidad:** Utilizamos tus datos con un propósito claro y específico. Cada acción que realizamos tiene un objetivo definido que busca mejorar tu experiencia y garantizar el cumplimiento de nuestras responsabilidades.

**Libertad:** Respetamos el derecho a decidir. Su consentimiento es voluntario, y nos aseguramos de que puedas tener el control sobre cómo se utilizan los datos.

**Veracidad:** Mantenemos la integridad de la información. Nos esforzamos por garantizar que los datos que manejamos sean precisos y actualizados.

**Transparencia:** Queremos que estés informado/a. Nos comprometemos a ser transparentes en nuestras acciones y procesos, brindándote la claridad que mereces.

**Acceso:** Reconocemos el derecho de acceder a los datos. Facilitamos el acceso para que puedas verificar y validar la información que tenemos.

**Circulación Restringida:** Limitamos la circulación de los datos solo a lo necesario. Nos aseguramos de que la información se comparta de manera controlada y segura.

**Seguridad:** Implementamos medidas robustas para proteger los datos. La seguridad es nuestra prioridad, y trabajamos constantemente para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información que nos entregan.

**Confidencialidad:** Respetamos tu privacidad. La información que compartes con nosotros se trata con la máxima confidencialidad, y nos esforzamos por mantenerla a salvo de accesos no autorizados.

## Artículo 7. Nuestro Compromiso con los Datos Personales

En All Credit S.A.S., entendemos que tus datos son una parte crucial de tu vida, y nos tomamos en serio la responsabilidad de manejarlos de manera ética y cuidadosa. Aquí explicamos las diversas formas en que utilizamos los datos personales:

**Cumplimiento de Relaciones Contractuales:** Utilizamos tus datos para asegurarnos de cumplir con nuestras obligaciones contractuales. Queremos que cualquier interacción contigo sea transparente y cumpla con lo acordado.

**Comunicaciones Comerciales:** Mantenemos una comunicación abierta contigo para informarte sobre nuestros servicios, promociones y novedades. Queremos estar en contacto de una manera que sea relevante y valiosa para ti.

**Relaciones con Contratistas, Proveedores y Clientes:** Mantenemos registros precisos para gestionar eficientemente nuestras relaciones con contratistas, proveedores y clientes. Queremos construir relaciones sólidas basadas en la confianza y la transparencia.

**Ofrecimiento de Servicios:** Utilizamos los datos para brindar servicios de calidad y personalizados. Queremos adaptarnos a sus necesidades y ofrecer soluciones de alto valor.

**Transferencia de Datos a Terceros Proveedores:** En algunos casos, podemos compartir los datos con terceros proveedores confiables para mejorar y expandir nuestros servicios. Siempre nos aseguramos de que compartan nuestros estándares éticos y de seguridad.

**Reporte a Operadores de Información:** Cumplimos con nuestras obligaciones de reportar información a operadores de información según lo establecido por las normativas aplicables.

**Gestión de Actividades de Mercadeo:** Utilizamos los datos para llevar a cabo actividades de mercadeo que sean relevantes y útiles para usted. Queremos que esté al tanto de lo que hacemos y cómo podemos mejorar su experiencia.

**Cumplimiento de Deberes Legales, Contables y Societarios:** Utilizamos los datos para cumplir con nuestras responsabilidades legales, contables y societarias. Queremos operar de manera ética y conforme a las regulaciones vigentes.

## Artículo 8. Tratamiento Respetuoso y Autorizado de los Datos

En All Credit S.A.S., nos tomamos muy en serio la confianza que depositas en nosotros al compartir tus datos personales. Aquí explicamos cómo llevamos a cabo el tratamiento de los datos de manera acorde con su autorización:

**Autorización Respetuosa:** Cada vez que utilizamos los datos, lo hacemos con el respeto y la consideración que mereces. Entendemos que su autorización es un acto de confianza, y nos esforzamos por honrar ese compromiso.

**Cumplimiento de Finalidades:** Utilizamos los datos exclusivamente para cumplir con las finalidades que hemos compartido contigo. La información se maneja con cuidado y precisión, asegurando que cada acción tenga un propósito claro y legítimo.

**Transparencia en el Tratamiento:** Nos comprometemos a ser transparentes en cada paso del tratamiento de los datos. Queremos que esté informado/a y seguro/a de cómo utilizamos la información que compartes con nosotros.

**Garantía de Seguridad:** Implementamos medidas robustas de seguridad para proteger los datos contra accesos no autorizados. La confidencialidad y la integridad de la información son fundamentales para nosotros.

**Comunicación Constante:** Mantenemos una comunicación constante contigo, asegurándonos de que estés al tanto de cómo se están utilizando los datos. Queremos que sientas que estás en control y que su privacidad es una prioridad.

## Artículo 9. Caminos Respetuosos para Obtener tus Datos Personales

En All credit S.A.S., entendemos que la recolección de los datos es un proceso delicado y queremos asegurarte que lo llevamos a cabo con el máximo respeto. Aquí le contamos las diversas formas en que recopilamos tus datos personales:

**Contacto Presencial:** Cuando nos encontramos contigo cara a cara, ya sea en nuestras oficinas o en eventos, podemos recopilar información necesaria para garantizar una interacción personalizada y satisfactoria.

**Medios Físicos:** Utilizamos formularios físicos y documentos para recopilar datos cuando es necesario. Nos aseguramos de que estos medios estén diseñados para proteger la información de manera segura.

**Aplicativos en Línea:** A través de nuestras plataformas en línea, le ofrecemos la comodidad de compartir información de manera rápida y segura. Cada aplicación está diseñada pensando en tu privacidad y facilidad de uso.

**Correos Electrónicos:** La comunicación por correo electrónico es una vía importante para nosotros. Al recopilar información a través de este medio, nos aseguramos de que sea segura y que se utilice de acuerdo con tu autorización.

**Otros Medios Legítimos:** Reconocemos que existen diversos medios legítimos para la recolección de datos. En All Credit S.A.S., nos comprometemos a utilizar solo aquellos que estén alineados con las normativas y respeten tus derechos como titular.

**Tu Decisión, Tu Control:** Queremos que sepas que tienes el control sobre la información que decides compartir con nosotros. Cada vez que recolectamos datos, lo hacemos con su autorización y con el objetivo de mejorar nuestra interacción contigo.

**Seguridad en Cada Paso:** Implementamos medidas de seguridad en cada etapa de la recolección de datos para garantizar que tu información esté protegida contra cualquier amenaza potencial.

## Artículo 10. Datos Recolectados

Entre los datos recolectados se incluyen nombre, apellidos, tipo de identificación, número de identificación, domicilio, teléfono, datos crediticios, financieros, familiares, laborales, profesionales y ubicación.

## Artículo 11. Derechos de los Titulares

Los titulares de datos personales podrán ejercer los derechos contemplados en la Constitución, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y otras normativas aplicables.

En el marco de las mencionadas leyes, reconocemos y respetamos los derechos fundamentales de los Titulares de datos personales. Aquí te presentamos de manera clara y accesible los derechos que te corresponden:

**Derecho a la Rectificación y Actualización:** Puedes solicitar la corrección de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o aquellos que induzcan a error. Nos comprometemos a corregir cualquier información que no refleje con precisión los detalles.

**Derecho a la Prueba de Autorización:** Tienes el derecho de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos, salvo que se exceptúe expresamente según lo establecido en la ley.

**Derecho a la Información del Uso de Datos:** Puedes solicitar información sobre cómo se ha utilizado tus datos personales. Queremos que estés informado/a sobre cada aspecto del tratamiento de la información.

**Derecho a Presentar Quejas ante la Superintendencia:** Tienes la facultad de presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por posibles infracciones a las leyes de protección de datos.

**Derecho a la Revocatoria y/o Supresión de Datos:** Puedes solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos cuando el tratamiento no cumple con los principios, derechos y garantías establecidas por la ley y la Constitución. Este proceso procederá si la Superintendencia de Industria y Comercio determina que el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la ley.

**Derecho al Acceso Gratuito a los Datos:** Puedes acceder de forma gratuita a tus datos personales que han sido objeto de tratamiento. Queremos que tengas la libertad de conocer la información que tenemos.

### Parágrafo:

El ejercicio de estos derechos es gratuito e ilimitado, sin restricciones, y se llevará a cabo de manera exclusiva por parte del Titular de los Datos Personales, salvo las excepciones contempladas en la ley.

En All Credit S.A.S., estamos comprometidos a facilitar y respetar cada uno de estos derechos, reconociendo que son una expresión fundamental de tu privacidad y control sobre la información personal.

#### Artículo 12. Mecanismos para Otorgar la Autorización

En All Credit S.A.S., entendemos que tu autorización es una decisión personal y valiosa. Queremos facilitar este proceso, ofreciéndote diversas opciones para otorgar tu consentimiento:

**Documento Físico:** Puedes expresar tu consentimiento mediante un documento físico, brindándote la libertad de hacerlo de manera tangible, si así lo prefieres.

**Formato Electrónico:** Nos adaptamos a la era digital, permitiéndote otorgar tu autorización de manera electrónica. Queremos que tengas la comodidad de hacerlo desde cualquier lugar y en cualquier momento.

**Cualquier Otro Formato Consultable:** Reconocemos la diversidad de preferencias, por lo que te damos la opción de otorgar la autorización en cualquier formato que le resulte conveniente y permita su consulta posterior.

**El Consentimiento es Importante:** Queremos subrayar que la autorización es completamente voluntaria. Nos esforzamos por brindarte las herramientas necesarias para que se sienta seguro/a y cómodo/a al otorgar el consentimiento.

**Garantizando tu Conocimiento:** La autorización se otorgará a All Credit S.A.S., o a la persona que designe la empresa. Nos aseguramos de que estés plenamente informado/a sobre nuestra Política y los derechos que te corresponden con respecto al tratamiento de los Datos Personales. Queremos que tomes decisiones informadas y estés empoderado/a en todo momento.

En All Credit S.A.S., respetamos tu autonomía y estamos comprometidos a hacer que el proceso de otorgar la autorización sea claro, accesible y centrado en tus necesidades. Artículo 13. Prueba de la Autorización

All Credit S.A.S adoptará medidas para mantener registros de cómo obtuvo la autorización de los titulares.

## Artículo 14. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

Como Encargado del Tratamiento de tus Datos Personales almacenados en nuestras Bases de Datos, All Credit S.A.S. se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, así como cualquier disposición adicional que modifique, desarrolle o complemente esta normativa.

**Transparencia y Cumplimiento Normativo:** All Credit S.A.S. actuará con total transparencia, asegurando el cumplimiento cabal de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1581 de 2012. Queremos que confíes en que los datos están siendo tratados con el máximo respeto y de acuerdo con las regulaciones vigentes.

**Respeto a tus Derechos:** Nos comprometemos a respetar y proteger tus derechos como titular de datos personales. Cada acción que tomamos se guiará por los principios fundamentales de privacidad, asegurando el resguardo de tu información.

**Manejo Ético de la Información:** All Credit S.A.S. gestionará los datos de manera ética y responsable. Nuestras decisiones y prácticas se basarán en principios que aseguren la integridad y confidencialidad de la información.

**Seguridad y Confidencialidad:** Implementaremos medidas de seguridad robustas para salvaguardar los datos contra accesos no autorizados. La confidencialidad y seguridad de tu información son prioridades indiscutibles.

**Cumplimiento Riguroso de Deberes Legales:** Nos aseguraremos de cumplir con todos los deberes legales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y cualquier otra normativa relacionada. All Credit S.A.S. actuará de acuerdo con las leyes vigentes para garantizar un tratamiento de datos justo y legal.

**Comunicación Clara y Transparente:** Mantendremos una comunicación clara contigo acerca de nuestras prácticas de tratamiento de datos. Queremos que estés informado/a y empoderado/a en cada fase de la gestión de tu información.

## Artículo 15. Compromisos Especiales de All Credit como Fuente de Información

En All Credit, nos regimos por los principios éticos y legales de la Ley 1266 de 2008. Reconocemos nuestra responsabilidad como Fuente de Información al transferir Datos Personales a Operadores de Información, y asumimos los siguientes compromisos:

### **Integridad de la Información:**

Nos comprometemos a garantizar que la información suministrada a los Operadores de Información sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Buscamos mantener altos estándares de calidad en cada dato que transferimos.



**Actualización Periódica:**

Reportaremos de forma periódica y oportuna al Operador todas las novedades respecto a los datos previamente suministrados. Adoptaremos medidas necesarias para asegurar que la información se mantenga actualizada en todo momento.

**Rectificación y Comunicación Efectiva:**

En caso de información incorrecta, nos comprometemos a rectificarla y comunicar de manera efectiva los cambios a los Operadores de Información. Buscamos mantener la precisión en cada detalle.

**Mecanismos Eficientes de Reporte:**

Implementaremos mecanismos eficaces para reportar la información al Operador de manera oportuna. Nuestra intención es agilizar el flujo de información de manera segura y efectiva.

**Gestión de Autorizaciones:**

Solicitaremos y conservaremos copias o evidencias de las autorizaciones otorgadas por los Titulares de los Datos Personales. Nos aseguraremos de no suministrar a los Operadores información no autorizada, siguiendo los lineamientos de la ley.

**Certificación Semestral:**

Comprometidos con la transparencia, certificaremos semestralmente al Operador que la información suministrada cuenta con la autorización correspondiente, cumpliendo con lo establecido en la ley.

**Gestión de Reclamos y Peticiones:**

Resolveremos de manera diligente los reclamos y peticiones de los titulares, ajustándonos a las normativas establecidas en la presente ley. Buscamos brindar respuestas efectivas y resolutivas.

**Información en Discusión:**

Informaremos al Operador cuando cierta información esté en proceso de rectificación por parte del titular. Esto garantiza la inclusión de una mención en el banco de datos hasta la conclusión del trámite.

**Artículo 16. Garantizando la Integridad en la Transmisión de Datos**

En All Credit, entendemos la importancia de la transmisión de Datos Personales y nos comprometemos a llevar a cabo este proceso con la máxima responsabilidad. Establecemos las siguientes directrices para asegurar el cumplimiento de nuestra Política y garantizar los derechos de los Titulares:

**Transmisión de Datos con Propósito:**

En cualquier transmisión de Datos Personales, ya sea para cumplir con los objetivos del Tratamiento o para delegar el Tratamiento a un tercero convertido en Encargado, All Credit tomará todas las medidas necesarias. Nos aseguramos de que cada transmisión esté alineada con los propósitos establecidos en nuestra Política.

**Protegiendo tus Derechos:**

En todo momento, garantizamos al Titular el pleno ejercicio de sus derechos durante el proceso de transmisión de datos. Buscamos que cada Titular se sienta empoderado y respetado en relación con su información personal.

**Cumplimiento Riguroso de la Política:**

Cuando actuemos como Encargado, nos someteremos estrictamente a lo establecido en esta Política. Cada acción que tomemos estará en línea con los principios y compromisos aquí expresados.

**Autorización Explícita del Responsable:**

En el rol de Encargado, contaremos con la autorización explícita del Responsable que haya transmitido los Datos Personales. Aseguramos que cada transmisión cuente con la aprobación debida para garantizar la legalidad y transparencia en el proceso.

**Artículo 17. Transmisión y Transferencia de Datos Personales**

All Credit S.A.S podrá transmitir o transferir datos personales a terceros, nacionales o extranjeros, previo cumplimiento de los requisitos legales.

**Artículo 18. Garantizando la Integridad en la Transferencia de Datos Personales**

En el desarrollo de los servicios proporcionados por All Credit, es posible que se requiera la Transmisión y/o Transferencia de Datos Personales pertenecientes a los Titulares. Este proceso puede implicar el envío de información a otras compañías que forman parte de nuestro grupo internacional, ya sea dentro o fuera del territorio nacional, así como a otras entidades financieras, bancarias y/o del sector real.

En los casos en que se realice la Transmisión y/o Transferencia de los Datos Personales, nos aseguramos de que estos sean destinados a las Bases de Datos de las compañías que cuentan con un nivel de seguridad adecuado para la protección de la información personal.

## Artículo 19. Garantizando la Confidencialidad en All Credit S.A.S.

En All Credit, nos comprometemos a salvaguardar la privacidad de la información con el más alto nivel de confidencialidad. Entendemos que, en ciertas circunstancias y de acuerdo con órdenes judiciales o regulaciones legales, pueda ser necesario revelar información a las autoridades competentes.

## Artículo 20. Garantizando la Seguridad de la Información en All Credit S.A.S.

En All Credit, hemos implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar la integridad y confidencialidad de los Datos Personales del Titular, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Nuestra obligación de seguridad se ajusta al estado actual de la tecnología y los riesgos inherentes a la gestión de datos, en pleno cumplimiento de las normativas mencionadas en el Artículo 1 de esta Política.

## Artículo 21. Implementación de Seguridad en All Credit.

En All Credit, aplicamos medidas técnicas y organizativas de seguridad que abarcan las Bases de Datos, equipos, sistemas, programas y personas involucradas en el Tratamiento de los Datos Personales. Nuestro portal, [www.allcredit.com.co](http://www.allcredit.com.co), está respaldado por un certificado SSL (Secure Sockets Layer), lo que permite la encriptación de los datos transmitidos desde los dispositivos de los Titulares hasta nuestros servidores. Este enfoque garantiza la protección integral de los datos suministrados.

## Compromiso con la Seguridad

**Amplio Alcance de Seguridad:** Las medidas de seguridad en All Credit se aplican de manera integral, abarcando cada componente esencial en el proceso de Tratamiento de Datos Personales. Desde las Bases de Datos hasta las personas involucradas, nos aseguramos de mantener un ambiente seguro en cada etapa.

**Certificación SSL para Protección Avanzada:** Nuestro portal, [www.allcredit.com.co](http://www.allcredit.com.co), cuenta con un certificado SSL. Este componente crucial permite la encriptación de datos durante su transmisión. Desde los dispositivos de los Titulares hasta nuestros servidores, la información se resguarda de manera efectiva, garantizando la confidencialidad y seguridad.

**Encriptación para una Mayor Protección:** La implementación del certificado SSL no solo es una práctica estándar, sino una garantía de que los datos transmitidos están encriptados. Esta capa adicional de seguridad refuerza nuestra dedicación a la protección de la información suministrada por los Titulares.

## Artículo 22. Atención de Consultas y Reclamos en All Credit

La atención de consultas y reclamos en All Credit se lleva a cabo con un enfoque centrado en el Titular y su derecho a ejercer plenamente sus derechos. Para facilitar este proceso, ponemos a disposición las siguientes opciones de contacto:

### **Domicilio Social y Correo Electrónico:**

El Titular tiene la posibilidad de ejercer sus derechos y presentar consultas o reclamos en nuestro domicilio social, detallado en el Artículo 3. Además, puede utilizar el correo electrónico: [comunicaciones@allcredit.com.co](mailto:comunicaciones@allcredit.com.co) para una comunicación eficiente y directa.

### **Línea de Atención Personalizada:**

Para una atención más personalizada, hemos dispuesto la línea de atención telefónica: 3022832205. Aquí, el Titular puede expresar consultas, realizar reclamos o formular quejas relacionadas con sus Datos Personales.

### **Derecho a Formular Consultas y Reclamos:**

Reconocemos y respetamos el derecho del Titular a formular consultas, reclamos y quejas sobre los Datos Personales que le conciernen y que están contenidos en las Bases de Datos administradas por All Credit.

En All Credit, nos comprometemos a garantizar un proceso accesible y efectivo para que los Titulares ejerzan sus derechos. Facilitamos diversas vías de comunicación, incluyendo nuestro correo electrónico: [comunicaciones@allcredit.com.co](mailto:comunicaciones@allcredit.com.co) y la línea de atención telefónica: 3022832205, para asegurar una atención ágil y satisfactoria en cada interacción

Artículo 23. Responsable del Tratamiento

## Artículo 23.

Procedimiento para consultas. El Titular o sus causahabientes podrán realizar consultas sobre sus Datos Personales que reposen en la Base de Datos, ya sea por escrito o personalmente a través de los medios en la Política. En consecuencia, All Credit, o a quien éste designe, garantizará el derecho de consulta, suministrando al Titular o sus causahabientes toda la información que esté contenida con la identificación del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informará al Titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual, en ningún caso, podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

## Artículo 24. Procedimiento para Reclamos en All Credit

En All Credit, reconocemos la importancia de atender de manera diligente los reclamos presentados por los Titulares o sus causahabientes en relación con la información contenida en nuestras Bases de Datos. Para facilitar este proceso, hemos establecido un procedimiento claro que garantiza la transparencia y pronta resolución de los reclamos. Este procedimiento incluirá:

### **Identificación del Titular:**

El reclamo deberá contener la identificación clara del Titular o sus causahabientes, asegurando una correcta vinculación con la información en nuestras Bases de Datos.

### **Descripción Detallada de los Hechos:**

Se requerirá una descripción detallada de los hechos que motivan el reclamo, permitiendo una comprensión integral de la situación.

### **Dirección para Notificaciones:**

Se solicitará la dirección física o electrónica donde el Titular o sus causahabientes desean recibir notificaciones acerca del reclamo formulado. En nuestro caso, puede ser proporcionada a través de [comunicaciones@allcredit.com.co](mailto:comunicaciones@allcredit.com.co)

### **Documentos Fundamentales del Reclamo:**

Los reclamantes deberán adjuntar los documentos que respalden los hechos mencionados en el reclamo, facilitando una evaluación precisa.

### **Canal de Presentación del Reclamo:**

El reclamo se presentará por escrito y se dirigirá a All Credit, o a quien éste designe, a través de alguno de los canales especificados en nuestra Política, incluyendo [comunicaciones@allcredit.com.co](mailto:comunicaciones@allcredit.com.co)

### **Compleción del Reclamo:**

En caso de presentarse un reclamo de forma incompleta, se requerirá al Titular o sus causahabientes la complementación dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del requerimiento.

### **Desistimiento del Reclamo:**

Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin que se presente la información requerida, se entenderá que el reclamante ha desistido de su reclamación.

**Término para Atención del Reclamo:**

All Credit se compromete a atender el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. En situaciones excepcionales que impidan cumplir con este plazo, informaremos al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, garantizando que en ningún caso supere los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Artículo 25. Vigencia.**

La presente Política rige a partir de la fecha de su expedición. El periodo de vigencia de las bases de datos se regirá por las disposiciones que rigen la materia conforme a los principios de finalidad y temporalidad de la información.

Fecha de publicación y entrada en vigor: febrero 11 de 2025.