|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Oscar Mora | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Subgerente Administrativo | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 25/02/2019 | **Fecha:** | 25/02/2019 | **Fecha:** | 25/02/2019 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer los parámetros bajo los cuales se hace la gestión de actualización de información de los asociados en las bases de datos de las centrales de riesgo DataCrédito y TransUnion.

1. **ALCANCE.**

Aplica en el momento de consultar a los asociados en las bases de datos de DataCrédito y Transunion.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **AS-I-002** Consulta Efectiva Coopcentral.
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**

**N/A.**

1. **RESPONSABLES.**
   1. Asesor de Información
   2. Auxiliar de Actualización de Datos
   3. Subgerente Administrativo.
2. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Los únicos documentos de identificación validos son: cédulas de ciudadanía, cédulas de extranjería y tarjetas de identidad. Las copias escaneadas de estos documentos deben ser completamente LEGIBLES; no se aceptan copias escaneadas borrosas, ni contraseñas.
   2. Las personas jurídicas que no figuren en la base de datos de la Transunion solamente se pueden exonerar del GMF cuando aparezcan directamente en esta base de datos, por lo tanto, no se debe hacer la solicitud de consulta hasta tanto no se realice el proceso de inclusión.
   3. Para la vinculación de asociados se debe consultar las listas OFAC y PEPS en la página de Coopcentral como se indica en la norma **AS-I-002**
   4. Se debe tener plena identificación del asociado y del documento que se va a enviar a registrar en la Transunion o DataCrédito.
3. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Funcionario encargado de la marcación o desmarcación del GMF.**

* 1. Si al efectuar la consulta en Centrales de riesgos DataCrédito y/o Transunion, presenta alguna inconsistencia con la información del asociado, se debe:
  2. Cuando No aparece registrado en la base de datos de las Centrales de Riesgo:
     1. Si al realizar la consulta en la TRANSUNION el asociado no aparece, se envía copia escaneada de la cédula de ciudadanía AMPLIADA al 150% para personas naturales o el Rut actualizado para personas jurídicas, al Subgerente Administrativo para que se proceda realizar el respectivo registro ante la TRANSUNION.
     2. Se debe indicar en el asunto del correo el tipo de Novedad “Incluir en Base de Datos Transunion”, y el nombre del funcionario que envía el correo.
     3. En este caso se realiza el procedimiento de exención del GMF de cuentas de ahorros y/o radicación de créditos normalmente. Si se va a realizar el desembolso y aún no se ha resulto la novedad ante las centrales de riesgos, para legalizar el desembolso se debe verificar ante la página de la Registraduría que la cédula esté vigente y los datos sean los mismos que figuran en la cédula que presenta el asociado.
     4. Si al realizar la consulta en DATACRÉDITO el asociado no aparece, se envía al correo del Subgerente Administrativo copia escaneada de la cédula de ciudadanía AMPLIADA al 150% guardada en archivo formato PDF, y como nombre de archivo se registra el número de la cédula sin puntos ni comas.
     5. Se debe indicar en el asunto del correo el tipo de Novedad “Incluir en Base de Datos DataCrédito”, en el cuerpo del correo se escribe el nombre del funcionario que envía el correo**.**

**Cuando la Información del Asociado es Diferente a la de las Bases de Datos de las Centrales de Riesgo:**

* 1. Sial realizar la consulta en la TRANSUNION el número de identificación y/o nombre del asociado u otro dato ha cambiado y/o figura diferente en la base de datos de la TRANSUNION, se envía al correo del Subgerente Administrativo copia escaneada de la cédula de ciudadanía AMPLIADA al 150% guardada en archivo formato PDF, y como nombre de archivo se registra el número de la cédula sin puntos ni comas y certificado de la Registraduría avalando el cambio, para que proceda realizar el respectivo registro ante la TRANSUNION.
  2. Se debe indicar en el asunto del correo el tipo de Novedad “Cambio de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_en base de Datos de la Transunion”; en el cuerpo del correo se escribe el nombre del funcionario que envía el correo.
  3. Si al realizar la consulta en DATACRÉDITO el número de identificación y/o nombre del asociado no coincide con los datos de la cédula que se presenta por el mismo, debe ser objeto de corrección o actualización, se le indica al asociado que debe tramitar una carta ante DATACRÉDITO, solicitando la corrección o actualización de sus datos. Esta solicitud debe contener los siguientes requisitos:
     1. Nombres y apellidos completos.
     2. Número de la cédula de ciudadanía o documento de identificación.
     3. Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a la 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. Certificado de estado de la cédula de ciudadanía expedido por la Registraduría Nacional, el cual puede ser descargado desde la página web de la Registraduría http://web.registraduria.gov.co/servicios/certificado.htm.
     5. Copia del documento de identidad (cédula amarilla con holograma).
     6. Cuando el Asociado formule su petición escrita debe presentarla directamente en una sede CAS (Centro de Atención y Servicio) de DATACRÉDITO Transversal 55 No. 98 A-66 Local 215-216. Centro Comercial Iserra 100. Barrio La Castellana y exhibir el documento de identidad al momento de la presentación de la comunicación O,
     7. Radicar el derecho de petición con firma autenticada del asociado titular de la información ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando copia de la cédula de ciudadanía del asociado titular de la información o,
     8. Presentar la petición mediante apoderado o autorizado, con el anexo de poder debidamente autenticado ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, adjuntando copia de las cédulas de ciudadanía de la persona que autoriza y la del autorizado.
     9. Dirección de correspondencia indicando la ciudad y/o correo electrónico para el envío de la respuesta.
  4. El plazo máximo para que DATACRÉDITO atienda las peticiones o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibida la solicitud. Si dicha solicitud no fuese posible atenderla en el término establecido, DATACRÉDITO, informará al Asociado los motivos de la demora, indicándole la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
  5. Las personas jurídicas que presenten inconsistencias en la base de datos de DATACRÉDITO, efectúan el mismo trámite que las personas naturales presentando los siguientes requisitos en una sede CAS (Centro de Atención y Servicio) de DATACRÉDITO Transversal 55 No. 98 A-66 Local 215-216. Centro Comercial Iserra 100. Barrio La Castellana:
     1. Nombre de la empresa
     2. Número de identificación tributaria y copia del documento que acredite la existencia y representación legal de la empresa
     3. Copia del RUT
     4. Una explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud.
     5. El Representante Legal debe presentarse directamente cuando presente su petición escrita y exhibir su documento de identidad al momento de presentar la comunicación O;
     6. Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Representante Legal ante notario público.

**Cuando el asociado aparece con los Derechos Políticos Suspendidos en las Centrales de Riesgo.**

* 1. Si al realizar la consulta en la TRANSUNION a la persona que se va a vincular como asociado aparece con los derechos políticos suspendidos, se debe enviar copia escaneada de la cédula de ciudadanía AMPLIADA al 150% de la persona afectada y certificado de la Registraduría donde se identifique que NO presenta novedad alguna y/o la cédula se encuentra en estado Vigente, al Subgerente Administrativo para que proceda a realizar el respectivo trámite ante TRANSUNION.
  2. Si al realizar la consulta a TRANSUNION el asociado aparece con los derechos políticos suspendidos, se debe enviar copia escaneada de la cédula de ciudadanía AMPLIADA AL 150% del asociado afectado, consultas de Coopcentral y certificado de la Registraduría donde se identifique que el asociado NO presenta novedad alguna y/o la cédula se encuentra en estado vigente, al Subgerente Administrativo quien proceda a realizar el respectivo trámite ante la TRANSUNION.
  3. Se debe indicar en el asunto del correo el tipo de novedad “Actualización Derechos Políticos Suspendidos”; en el cuerpo del correo se debe indicar el nombre del funcionario que envía el correo.
  4. En el caso que el asociado resulte en el certificado de vigencia de la Registraduría con los derechos políticos suspendidos, se informa al asociado que debe aclarar su situación en la Registraduría y traer certificado de la Registraduría donde indique que la cédula está vigente y/o son novedad.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **N.A**.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 25/02/2019 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |