

# **REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA AFILIADOS Y USUARIOS**



**FENALCO**

**LA FUERZA QUE UNE  
ANTIOQUIA**

# **Contenido**

---

## **Capítulo I: Tratamiento de Datos Personales**

## **Capítulo II: Disposiciones Generales**

## **Capítulo III: PROCREDITO**

1. Generalidades
2. Definiciones
3. Principios
4. Derechos de los Titulares de la Información
5. Deberes de los Operadores
6. Deberes y Requisitos Especiales de las Fuentes
  - 6.1 De la Autorización
7. Deberes de los Usuarios de Información
8. Prohibiciones Especiales para Fuentes y Usuarios de la Información.
9. Peticiones, Consultas y Reclamos
10. Vigilancia y Control Administrativo
11. Operación de la Base de Datos Procrédito

## **Capítulo IV: FENALCOBRA**

1. Generalidades del Servicio
2. Requisitos para la Prestación del Servicio
3. Deberes de **FENALCO ANTIOQUIA**

## **Capítulo V: Verificación de información comercial**

## **Capítulo VI: Otros Servicios**

## **Capítulo VII: Facturación y Pago de los Servicios**

## **Capítulo VIII: Servicio al Cliente: Sugerencias, Quejas, Reclamos, Novedades y Visitas.**

1. Sugerencias, Quejas y Reclamos de los Afiliados y Usuarios
2. Novedades
3. Acompañamiento y Visitas

## **Capítulo IX: Sanciones**

## **Capítulo X: Vigencia**



La Federación Nacional de Comerciantes, **FENALCO**, Seccional Antioquia, la cual en adelante se denominará **FENALCO ANTIOQUIA**, tiene, entre otros servicios, el de Administrar Información Comercial, Crediticia, Financiera y de Servicios suministrada por los Afiliados y Usuarios de los Servicios, actividad realizada en el marco de la Constitución Política y de la Ley, de manera responsable, con ética y los mejores niveles de calidad y seguridad.

Los Afiliados y/o Usuarios vinculados con los sectores Comercial, Crediticio, Financiero y de Servicios, son los principales destinatarios del presente reglamento de prestación de servicios, toda vez que en virtud de su calidad de fuentes reportan la información y a su vez en su calidad de Usuarios consultan la Información administrada por **FENALCO ANTIOQUIA** en su condición de operador, acerca de sus clientes actuales o potenciales.

Los datos que se recopilan y actualizan en forma permanente se obtienen a través de los mismos empresarios, a quienes se les presta el Servicio de Administración de Información. En este y en todo proceso complementario se cumple a cabalidad con las normas constitucionales y legales que rigen la materia.

**FENALCO ANTIOQUIA** busca a través de la Administración de la Información, que se cumplan los siguientes propósitos:

- Proteger y estimular la moralidad de los negocios y la defensa de la comunidad en general.
- Permitir el acceso a los archivos de datos al Titular de los mismos para su actualización y rectificación.
- Ofrecer al Afiliado y al Usuario la confiabilidad de que los datos recopilados y procesados dan como resultado información veraz sobre sus consumidores actuales o potenciales.
- Propender porque la información sea un medio de apoyo a las áreas de crédito y cartera de los sectores Comercial, Crediticio, Financiero y de Servicios para que sus procesos evalúen el riesgo crediticio de sus clientes actuales o potenciales.
- Permitir que los Afiliados y Usuarios conozcan el comportamiento en el pago de los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas.

El presente Reglamento hace parte del **Contrato para la Prestación de Servicios**.

## Capítulo I

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**FENALCO ANTIOQUIA** recolecta, almacena, trata, administra, transfiere, comercializa, transmite y protege la información (en adelante los “Datos Personales”) de sus **Afiliados y/o Usuarios**, que se reciba a través de sus distintas áreas y por los diferentes canales de comunicación de recolección y captura definidos para tales efectos, lo cual le otorga la calidad de responsable del tratamiento de los Datos Personales, cumpliendo a cabalidad las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.

Se entiende por Datos Personales aquella información personal o empresarial suministrada a **FENALCO ANTIOQUIA** de cualquier forma y a través de cualquier canal para la recepción de la misma, por los **Afiliados y/o Usuarios**, la cual incluye información general de la empresa como correos electrónicos, empleados, representantes y números de contactos, entre otros.

**FENALCO ANTIOQUIA** al momento y durante la vinculación de sus **Afiliados y/o Usuarios** solicita la correspondiente autorización para el tratamiento de sus Datos Personales, al tiempo que recibe la mencionada información, la almacena de forma adecuada y segura, y usa de conformidad con las regulaciones actuales de protección de información y privacidad, antes mencionadas, lo que no impide que los terceros puedan verificar la exactitud de la misma y ejercer sus derechos relativos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información suministrada, así como su derecho a revocar la autorización suministrada a **FENALCO ANTIOQUIA** para el tratamiento de sus Datos Personales.

**FENALCO ANTIOQUIA** recopila los Datos Personales con fines de consulta, procesamiento y uso, entre otros, con los siguientes objetivos:

- La realización de los fines gremiales consagrados en sus Estatutos y en el contrato de prestación de servicios, que procuran entre otras el desarrollo de las empresas y los empresarios, su formalización, desarrollo sectorial y la modernización empresarial.
- Propender por el desarrollo y la interacción del comercio y de los comerciantes, en aras de permitir a los empresarios el ejercicio y la expansión de la actividad mercantil.

- Innovar, mejorar, desarrollar e implementar campañas promocionales de productos y servicios, así como realizar la correspondiente promoción y oferta de los mismos.
- Difundir y comunicar, a través de cualquier canal destinado para tal propósito, alianzas y convenios suscritos con terceros que aporten algún beneficio para los **Afiliados y/o Usuarios**.
- Realizar tareas básicas de gestión administrativa
- Por último, abarca también el objeto de la recopilación de los Datos Personales, su transferencia, transmisión, comercialización, divulgación y en general la circulación y uso directo o a través de terceras personas de la información suministrada.

Los titulares de los datos reconocen que el suministro de sus Datos Personales es realizado de manera voluntaria, teniendo en cuenta las características habilitadas para tal propósito y las facultades de uso por parte de **FENALCO ANTIOQUIA**, y en el entendido que tal información hará parte de un archivo y/o base de datos que contendrá su perfil, el cual podrá ser usado por **FENALCO ANTIOQUIA** en los términos y para las finalidades aquí establecidas.

Por otra parte, la información que el titular proporciona voluntariamente debe ser veraz y completa, y la misma no se utilizará, procesará o transferirá más allá de los límites permitidos por él definidos en su declaración de consentimiento (véase Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013), y aquellos que la legislación vigente establezca, es decir, para los fines contractuales que cada **Afiliado y/o Usuario** tiene con **FENALCO ANTIOQUIA**.

En cumplimiento de la legislación vigente, todo **Afiliado y/o Usuario** Titular de la Información, conserva la facultad de responder o no a ciertas preguntas que versen sobre datos sensibles o referentes a datos de niñas, niños o adolescentes; de igual manera, los derechos que recaen en cabeza suya como Titular, le son informados, siendo estos los que se indican a continuación:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el Artículo 10 de la Ley de Protección de Datos.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, en los términos de la citada Ley.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para efectos de la atención de peticiones, quejas y reclamos, a través de las cuales los Titulares de la Información pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, podrán contactarse con **FENALCO ANTIOQUIA** en la Gerencia de Servicio al Cliente, en el correo electrónico [servicioalcliente@fenalcoantioquia.com](mailto:servicioalcliente@fenalcoantioquia.com) y a través de la línea telefónica (4) 444 64 44 extensiones 4184 y 4315.

Garantizamos que los datos con los que contamos en la actualidad tienen las medidas de seguridad necesarias para asegurar que la información de nuestras bases de datos no llegue a manos de personas no autorizadas, buscando impedir la adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento de la información.

Por disposición legal, **FENALCO ANTIOQUIA** se abstiene de recolectar información de cualquier tipo proveniente de menores de edad o datos sensibles de sus clientes, tal y como este término se encuentra definido en la Ley 1581 de 2013.

Para mayor información relacionada con las disposiciones legales de protección de datos y aquellas relacionadas con los procedimientos de reclamo respecto de las mismas, sugerimos visitar la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

La anterior información es extraída del **MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, fechado el 26 de septiembre de 2013, el cual puede ser consultado en su totalidad en la página web [www.fenalcoantioquia.com](http://www.fenalcoantioquia.com)

## Capítulo II

### DISPOSICIONES GENERALES

1. **Afiliado** es la persona natural o jurídica vinculada a **FENALCO** por medio de un proceso de afiliación y cuya relación contractual se rige por los estatutos vigentes del Gremio al momento de su vinculación.

**Usuario** es la persona natural o jurídica que utiliza los Servicios y no es Afiliado a **FENALCO**. En ambos casos para acceder a ellos se deberá firmar el **Contrato de Prestación de Servicios**.

2. Aceptada la solicitud de ingreso, el Afiliado y el Usuario firmarán un **Contrato de Prestación de Servicios** como condición indispensable para utilizarlos y deberán asistir previamente a la Inducción de los Servicios en la cual firmarán el Certificado de Asistencia. En caso de que el Afiliado y el Usuario no asistan personalmente, el Certificado de Asistencia tendrá que ser firmado por su delegado o persona autorizada, quien demostrará por escrito esta condición.

Admitidos el Afiliado y el Usuario, les serán entregados los siguientes elementos: calcomanía que lo identifica como Afiliado o Usuario, copia del **Contrato de Prestación de Servicios**, copia del **Reglamento para la Prestación de los Servicios** y modelos físicos o sistematizados para transmisión y actualización de la información.

3. **FENALCO ANTIOQUIA** prestará los anteriores Servicios a aquellos Afiliados y Usuarios que los soliciten y cumplan lo estipulado en el **Contrato de Prestación de Servicios** en el presente Reglamento y en las reglamentaciones internas que expidan las autoridades del Gremio.
4. Quien suscriba el Contrato que para los Servicios establezca **FENALCO ANTIOQUIA**, se denominará Afiliado y Usuario conforme a la definición del Capítulo I, numeral 1 de este Reglamento.
5. **FENALCO ANTIOQUIA** se compromete a prestar los Servicios únicamente en el área de influencia de la Seccional y en los horarios de acuerdo con las necesidades del comercio, salvo los convenios del orden nacional o internacional que se puedan celebrar, siempre y cuando las innovaciones y desarrollos tecnológicos se lo permitan.
6. **FENALCO ANTIOQUIA** podrá introducir modificaciones a los Servicios y esquemas tarifarios, para lo cual informará por escrito o a través de

cualquier medio de comunicación que se disponga a los Afiliados y Usuarios.

7. **FENALCO ANTIOQUIA** se compromete, bajo condiciones normales de operación, a prestar los Servicios en forma ininterrumpida en los horarios establecidos y con los tiempos de respuesta que se indican más adelante para cada Servicio. Sin embargo, los Servicios pueden interrumpirse temporalmente o aumentar los tiempos de respuesta por fuerza mayor o caso fortuito o ante fallas en los equipos de cómputo, energía, teléfono y comunicaciones.
8. Para poder utilizar los Servicios el Afiliado y el Usuario se comprometen a suministrar la información que sea requerida en los formatos, con la calidad, cantidad y oportunidad definida por **FENALCO ANTIOQUIA** de acuerdo con la necesidad del Servicio puntual.
9. La información registrada en los archivos y bases de datos es de carácter confidencial y solo podrá ser divulgada y utilizada para los fines previstos en este Reglamento, tanto por los Afiliados y Usuarios como por **FENALCO ANTIOQUIA**, de conformidad con la Autorización otorgada por los Titulares de la Información, conservando en todo caso **FENALCO ANTIOQUIA** la administración y disposición sobre la misma.
10. **FENALCO ANTIOQUIA** no asume ninguna clase de responsabilidad, ya sea civil, penal o de cualquier otra índole, que se derive de la utilización que el Afiliado y el Usuario le dan a la Información que se le proporciona a través de los Servicios, así como tampoco asume responsabilidad alguna por la Información que los Afiliados y Usuarios le suministren, la cual será de entera responsabilidad para cada uno de ellos.
11. Para obtener Información sobre los Servicios por medio del sistema cada Afiliado y Usuario tendrá un usuario y una contraseña de acceso suministrada por **FENALCO ANTIOQUIA**, la cual le identificará y será solicitada y comprobada al momento de utilizarlos.

Dicha contraseña es de carácter personal, confidencial e intransferible y es obligación del Afiliado y del Usuario mantenerla bajo absoluta reserva, siendo de estos últimos la responsabilidad del uso que se haga de ella.

12. **FENALCO ANTIOQUIA** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la contraseña del Afiliado y del Usuario para lo cual informará oportunamente por escrito o por cualquier otro medio.



13. **FENALCO ANTIOQUIA** hará inducciones periódicas con el fin de brindar asesoría y asistencia en el manejo de cada Servicio y verificar el cumplimiento del presente Reglamento.
14. El Afiliado y el Usuario se comprometen a instalar en sitio visible calcomanías que los identifiquen como tales o cualquier otro tipo de avisos de carácter informativo sobre los Servicios que le sean suministrados.
15. El Afiliado y el Usuario no podrán utilizar sin previa autorización de los estamentos directivos competentes, la imagen corporativa de **FENALCO ANTIOQUIA**, como tampoco el nombre, marca o logotipo de la Federación en documentos propios, mensajes o cualquier otro tipo de información que provea a sus clientes. En caso de ser autorizado, deberá manejar la imagen corporativa de acuerdo con las instrucciones que la Entidad brinde para estos efectos.
16. **FENALCO ANTIOQUIA** no está obligado a prestar los Servicios en cualquiera de los siguientes casos:
  - a. Contraseña del Afiliado o del Usuario incorrecta
  - b. Afiliado o Usuario con sanciones (ver: Capítulo IX)
  - c. Eventos previstos en el numeral 11 de este Capítulo
  - d. **Contrato de Prestación de Servicios** suspendido o terminado
  - e. Razones constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito
  - f. Y las demás que se deriven del **Contrato de Prestación de Servicios** del presente Reglamento y de la Ley.
17. Solo el Afiliado y el Usuario que se encuentre a paz y salvo en el pago de las cuotas de sostenimiento y tarifas de Servicios tendrá derecho a utilizarlos de acuerdo con las normas del presente Reglamento.

## DE LOS SERVICIOS

### Capítulo 3

## PROCRÉDITO

---



### 1. GENERALIDADES

**PROCRÉDITO** es la marca que identifica una de las Base de Datos que opera la **Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO**, Seccional Antioquia, y que tiene por objeto la Administración de la Información Comercial, Crediticia, Financiera y de Servicios referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen) y al comportamiento e historial crediticio, incluida la Información Positiva y Negativa de los hábitos de pago, que le proveen los Usuarios del Servicio a los Afiliados de **FENALCO ANTIOQUIA** (Fuentes de Información) obtenida en forma legal de todos sus clientes (Titulares de la Información), con la finalidad de ser transferida, transmitida y puesta en circulación entre los mismos (Usuarios de la Información), para que estos últimos utilicen tal información en el ejercicio de las actividades económicas y en especial, en el momento de la celebración de cualquier negocio jurídico y el estudio del riesgo crediticio de todos sus clientes actuales o potenciales.

**FENALCO ANTIOQUIA** en su condición de Operador cumple con los requisitos que: Establecidos por Ley 1266 de 2008 en el artículo 11, toda vez que: es una Entidad Sin Ánimo de Lucro de carácter civil y de derecho privado, con personería jurídica de la Gobernación de Antioquia por medio de la Resolución 061 del 3 de agosto de 1961. Actualmente inscrita en el Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, ESAL, de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Cuenta con un área de servicio al Titular de la Información, para la atención de peticiones, consultas y reclamos y posee un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la Ley y su plataforma tecnológica está en la capacidad de actualizar la Información reportada por las

Fuentes con una periodicidad no superior a diez (10) días calendario contados a partir del recibo de la misma.

Las bases de datos en el país se encuentran reguladas tanto por la Constitución Política de Colombia en su artículo 15 que fijó los parámetros generales de Hábeas Data como Derecho Fundamental, como por la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y sus Decretos Reglamentarios.

Esta última desarrolla de manera integral el rol de cada uno de los actores que intervienen en el proceso de la Administración de los Datos, es decir, los Titulares, Fuentes, Usuarios y Operadores de la Información en relación con sus actividades de captura, tratamiento, procesamiento, operación, verificación, transmisión, transferencia, uso y puesta en circulación o consulta por terceras personas autorizadas expresamente por la Ley 1266 de 2008, incluidos los Usuarios de la Información.

Dicho marco normativo y jurisprudencial, en especial la Sentencia C-1011 de 2008, será el soporte de la Reglamentación que en este Capítulo “**PROCRÉDITO**” se desarrolle con relación a la Base de Datos **PROCRÉDITO** en su condición de Operador de Información Comercial, Financiera, Crediticia y de Servicios, el cual hará parte integral del **Contrato de Prestación de Servicios**.

El presente documento es el “Manual Interno de Políticas y Procedimientos” establecido por **FENALCO ANTIOQUIA** para la Administración de la Información Comercial, Crediticia, Financiera y de Servicios, exigido por la Ley 1266 de 2008 artículo 7, numeral 4.

## **2. DEFINICIONES:**

Para la interpretación, lectura y comprensión de este Capítulo se tendrán por definiciones las siguientes, las cuales tendrán un carácter vinculante:

- a) Titular de la Información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la Información que reposa en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA**, en especial **PROCRÉDITO**.
- b) Fuente de Información. Es la persona natural o jurídica vinculada a **FENALCO ANTIOQUIA** ya sea en su calidad de Afiliado o Usuario de los Servicios, que recibe, captura, obtiene o conoce datos personales de los Titulares de la Información, en virtud de una relación comercial o de servicios o de cualquier otra índole y **que, en razón de una Autorización**

**legal del Titular**, suministra esos Datos a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador de la Información.

- c) Operador de la Información. Se denomina Operador de la Información a **FENALCO ANTIOQUIA** como entidad que recibe de la Fuente, Datos personales sobre varios Titulares de Información, los administra y los pone en conocimiento de los Usuarios, los transmite o los transfiere bajo los parámetros de la Ley.
- d) Usuario de la Información. Es la persona natural o jurídica vinculada a **FENALCO ANTIOQUIA** ya sea en su calidad de Afiliado o Usuario de los Servicios, que en los términos y circunstancias previstos en la Ley, puede acceder a Información personal de uno o varios Titulares de la Información suministrada por el Operador.

**En el caso en que el Usuario de la Información a su vez entregue la Información directamente a FENALCO como Operador, aquel tendrá la doble condición de Usuario y Fuente y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.**

- e) Dato Personal. Es cualquier pieza de Información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los Datos Impersonales no se sujetan al régimen de Protección de Datos de la Ley. Los Datos Personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;
- f) Dato Semiprivado. Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el Dato financiero y crediticio de la actividad comercial o de servicios operado por **FENALCO ANTIOQUIA** con sus Bases de Datos, en especial **PROCRÉDITO**, y objeto de regulación en este Capítulo.
- g) Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países. Es aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen y la referida al comportamiento e Historial Crediticio, incluida la Información Positiva y Negativa de los hábitos de pago.

**Se presenta reporte Negativo cuando la(s) persona(s) natural(es) o jurídica(s) efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones; en este caso la información figurará “en mora”.**

**Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) natural(es) y jurídica(s) están al día en sus cuotas u obligaciones; en este caso la información figurará “al día” o “saldada”.**

- h) Mora: Para los efectos de este Servicio se entenderá que el deudor está constituido en mora cuando ocurran las circunstancias del artículo 1608 del Código Civil Colombiano que dice: “El deudor está en mora:
- a. Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la Ley en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora.
  - b. Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto tiempo y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla.
  - c. En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.

Para los efectos del Servicio se entenderá como moroso aquella persona natural o jurídica, que en calidad de deudor o codeudor no haya cumplido con sus cuotas u obligaciones.

- i) Historial Crediticio. Es la Información Comercial, Crediticia, Financiera y de Servicios que dan cuenta del estado real y completo del cumplimiento de obligaciones por parte del sujeto concernido en una base de datos o central de Información, de la cual puede derivarse Información suficiente para dar verdadera cuenta de los hábitos de pago como cliente potencial.
- j) Concernir. Concepto de uso regular por la Corte Constitucional Colombiana para referirse a la actividad de reportar, informar, disponer, colgar e incorporar Información Comercial, Crediticia, Financiera o de Servicios de un Titular de Información en una base de datos.
- k) Ley. En sentido general y amplio comprenderá la Constitución Política de Colombia y la Ley 1266 de 2008, sus Decretos Reglamentarios que se encuentren vigentes al momento de la edición del presente Reglamento o los Decretos y demás normas que en el futuro se expidan, incluidas las que se emitan por parte de los organismos de vigilancia y control, que en todo caso tendrán carácter vinculante.
- l) Mecanismos de Extinción de Obligaciones. Conforme a la definición que trae el Código Civil Colombiano en el artículo 1625, “**Toda obligación puede**

extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consientan en darla por nula.

Las obligaciones se extinguen además en todo o en parte por:

- 1°.) Solución o pago efectivo
- 2°.) Novación
- 3°.) Transacción
- 4°.) Remisión
- 5°.) Compensación
- 6°.) Confusión
- 7°.) La pérdida de la cosa que se debe
- 8°.) Declaración de nulidad o por la rescisión
- 9°.) Evento de la condición resolutoria
- 10°.) Por la prescripción
- ..”

Las consecuencias previstas para el pago voluntario de las obligaciones vencidas serán predicables para cualquier otro modo de extinción de las obligaciones, que no sean resultado de una sentencia judicial.

### **3. PRINCIPIOS**

El plexo de los principios legales y jurisprudenciales aplicables a la Administración de Información Crediticia Comercial, Financiera y de Servicios, son: libertad, necesidad, veracidad o calidad de los registros o datos, integridad, finalidad, utilidad, circulación restringida, incorporación, caducidad, individualidad, temporalidad, seguridad y confidencialidad de la información, todos ellos definidos de manera completa por la Ley 1266 de 2008 y ampliado su espectro por la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008.

### **4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

#### **a) Frente a FENALCO ANTIOQUIA en su condición de Operador:**

Ejercer el Derecho Fundamental al Hábeas Data en los términos de la Ley, mediante la utilización de los procedimientos de peticiones, consultas, quejas y reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la Ley, mediante la utilización del procedimiento de peticiones, consultas, quejas y reclamos.

Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la Autorización expedida por la Fuente o por el Usuario.

Solicitar información acerca de los Usuarios autorizados para obtener Información.

**b) Frente a los Afiliados o Usuarios de Servicios de FENALCO ANTIOQUIA, en su calidad de Fuentes de la Información:**

Ejercer los Derechos Fundamentales de Hábeas Data y de Petición

Solicitar Información o pedir la actualización o rectificación de los Datos contenidos en la base de datos.

Solicitar prueba de la Autorización

Que informe al Operador de la existencia de la reclamación para que se haga la inclusión de la leyenda "Reclamo de Trámite".

Ser notificado previo al reporte

**c) Frente a los Afiliados y Usuarios de Servicios de FENALCO ANTIOQUIA en su calidad de Usuarios de la Información:**

Solicitar información sobre la utilización que el Usuario le está dando a la Información, cuando esta no hubiere sido suministrada por el Operador.

Solicitar prueba de la Autorización

Acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las Fuentes, Operadores o Usuarios por violación de las normas sobre Administración de la Información Financiera y Crediticia, Comercial y de Servicios, previo el reclamo ante el Operador o la Fuente de Información. Asimismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un Operador o Fuente la corrección o actualización de sus Datos personales, cuando ello sea procedente conforme a lo establecido en la Ley.

## 5. DEBERES DE LOS OPERADORES

**FENALCO ANTIOQUIA** en su condición de Operador de Bases de Datos y en especial de **PROCRÉDITO**, tendrá los siguientes deberes:

- Garantizar, en todo tiempo al Titular de la Información, el pleno y efectivo ejercicio del Derecho de Hábeas Data y de Petición.
- Garantizar, que en la recolección, tratamiento y circulación de Datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la Ley.
- Permitir el acceso a la Información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en la Ley, pueden tener acceso a ella.
- Solicitar semestralmente la Certificación a la Fuente de la existencia de la Autorización otorgada por el Titular.
- Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración y uso no autorizado o fraudulento.
- Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los Datos, cada vez que le reporten novedades las Fuentes, en los términos de la Ley y de este **Reglamento de Servicios**.
- Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los Titulares de la Información, en los términos señalados en la Ley.
- Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la Ley y en este **Reglamento de Servicios**.
- Circular la Información a los Usuarios dentro de los parámetros de la Ley y de este **Reglamento de Servicios**.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la Ley.
- Los demás que se deriven de la Constitución o de la Ley



## 6. DEBERES Y REQUISITOS ESPECIALES DE LAS FUENTES

Los Afiliados y Usuarios que utilizan los Servicios de **FENALCO ANTIOQUIA**, en su calidad de Fuentes de la Información por mandato de la Ley 1266 de 2008 se encuentran obligados a:

- Garantizar que la Información que se suministre a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador de Bases de Datos, en especial **PROCRÉDITO**, sea comprobable, cierta, veraz, real, completa, comprensible, exacta, actualizada y dinámica.
- Reportar, de forma periódica y oportuna a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador, todas las novedades respecto de los Datos que previamente le hayan suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la Información proporcionada a **FENALCO ANTIOQUIA** se mantenga actualizada, siguiendo el procedimiento, medios y herramientas establecidos por la Federación y conocidos por el Afiliado o Usuario de los Servicios. En especial, las Fuentes deberán actualizar mensualmente la Información suministrada a **FENALCO ANTIOQUIA**.
- Rectificar la Información cuando sea incorrecta o presente inconsistencias e informar lo pertinente a **FENALCO ANTIOQUIA** para que tal corrección sea concernida en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA** en especial **PROCRÉDITO** siguiendo el procedimiento, medios y herramientas establecidos por **FENALCO ANTIOQUIA** y conocidos por el Afiliado o Usuario de los Servicios.
- Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la Información a **FENALCO ANTIOQUIA**.
- Certificar semestralmente a **FENALCO ANTIOQUIA** que la Información suministrada cuenta con la Autorización de conformidad con lo previsto en la Ley y en este **Reglamento de Servicios**.
- Resolver los reclamos y peticiones de los Titulares en la forma en que lo establece y regula la Ley, cumpliendo los tiempos y el procedimiento señalado por ella.
- Informar a **FENALCO ANTIOQUIA** que determinada Información se encuentra en discusión por parte de su Titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que **FENALCO ANTIOQUIA** incluya en los Bancos de Datos, en especial

**PROCRÉDITO**, una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.

- El reporte de la Información Negativa sobre incumplimiento de cuotas u obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las Fuentes de Información a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador de Bases de Datos en especial **PROCRÉDITO**, solo procederá previa notificación que se haga al Titular, mediante comunicación escrita que debe enviarse a la última dirección de domicilio del Titular del Dato que se encuentre registrada en los archivos de la Fuente de la Información o por cualquier otro mecanismo como por ejemplo los mensajes de datos, siempre que se haya pactado con el Titular y se conserve constancia de ello.

Dicha notificación tendrá como finalidad que el Titular pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad y la misma deberá conservarse, ya que podrá eventualmente ser requerida por la Autoridad de Vigilancia y Control. Transcurridos veinte (20) días calendario posteriores a la notificación, las Fuentes de Información podrán efectuar el reporte de la Información a la base de datos **PROCRÉDITO**.

Las Fuentes de la Información se abstendrán de reportar o concernir Información de los Titulares de la misma, si previo a ello no han cumplido con la obligación de enviar al Titular la anterior notificación.

- Se prohíbe la administración de Datos personales con Información exclusivamente desfavorable o Negativa.
- Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la Ley.
- Los demás que se deriven de la Constitución o de la Ley

## **6.1 DE LA AUTORIZACIÓN**

Respecto de la Autorización antes señalada y que los Afiliados y/o Usuarios deben solicitar y conservar respecto de los Titulares de la Información es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Las Fuentes y los Usuarios de la Información, es decir, Afiliados y Usuarios deben asegurarse de no suministrar a **FENALCO ANTIOQUIA** ningún Dato para ser concernido en sus Bases de Datos, cuya obtención, captura y suministro no esté previamente autorizado por el Titular del Dato.

La autorización que el Titular del Dato otorgue, en términos de la Ley debe llenar los siguientes requisitos: previa, escrita, expresa, clara, concreta, suficiente y con una finalidad específica e identificable, además debe conservarse, porque, la autoridad de control o de vigilancia podrán exigirla en cualquier tiempo.

Nuestros Afiliados y Usuarios deben obtener de todos y cada uno de los clientes al momento de proceder a consultar Información, lo mismo que al momento de otorgar un crédito y en general al celebrar cualquier negocio jurídico en el que adquiriera la calidad de acreedor y con mayor razón para reportar o concernir en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA**, Información Negativa o Positiva y la referida al Historial Crediticio de los Titulares de la Información, la cual deberá obtenerse de manera individual frente a cada Titular de Información, ya se trate del deudor, contratante principal y de los codeudores, si los hubiere y frente a cada negocio jurídico celebrado.

Para efectos de cumplir con este deber legal tratándose de Fuentes y Usuarios de la Información, recomendamos la utilización del siguiente modelo de Autorización y tener constancia de la misma no solo en las solicitudes de crédito, sino también en los demás documentos, contratos o títulos valores en que consten las obligaciones adeudadas o contraídas por los clientes con el Afiliado o con el Usuario:

## AUTORIZACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_ y/o \_\_\_\_\_ (sociedades comerciales u otras personas jurídicas) identificada con el NIT \_\_\_\_\_ representada legalmente por \_\_\_\_\_.

En ejercicio de mi Derecho a la Libertad y Autodeterminación Informática, autorizo a \_\_\_\_\_ (Afiliado o Usuario de **FENALCO ANTIOQUIA**) o a la entidad que mi acreedor delegue para representarlo o a su cesionario, endosatario o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la finalidad de que la Información Comercial, Crediticia, Financiera y de Servicios de la cual soy Titular, referida a mi historial y comportamiento crediticio y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, sea en

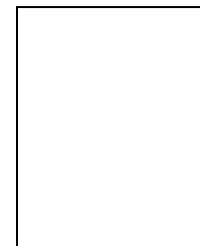
general administrada y en especial: Capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada por terceras personas autorizadas expresamente por la Ley 1266 de 2008, incluidos los Usuarios de la Información, así como para que la mismas sea concernida y reportada en la Base de Datos **PROCRÉDITO** operada por **FENALCO ANTIOQUIA**.

De la misma manera, autorizo a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador de la Base de Datos **PROCRÉDITO**, para que procese, opere y administre la Información de la cual soy Titular, y para que la misma transferida y transmitida a Usuarios, lo mismo que a otros Operadores nacionales o extranjeros.

Finalmente, autorizo para que cualquier comunicación que se me debiera hacer de conformidad con los derechos consagrados en mi favor, se realice a través del correo electrónico \_\_\_\_\_.

Certifico que los datos personales suministrados por mí, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables y por lo tanto, cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad.

\_\_\_\_\_  
(FIRMA DEL TITULAR DEL DATO)  
C.C.



HUELLA

Por último, reiteramos que obtener la anterior Autorización, es responsabilidad exclusiva del Afiliado y/o Usuario; por su relevancia, la misma es requisito fundamental para acceder a los Servicios de que trata el presente reglamento.

## 7. DEBERES DE LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN

Los Afiliados y Usuarios de Servicios de **FENALCO ANTIOQUIA**, en su calidad de Usuarios de la Información por mandato de la Ley 1266 de 2008 se encuentran obligados a:

- Guardar reserva sobre la Información que le sea suministrada por **FENALCO ANTIOQUIA** de sus Bases de Datos en especial la denominada **PROCRÉDITO** o por los Titulares de la Información y utilizar la Información únicamente para los fines para los que fue entregada, en los términos de la Ley y de este **Reglamento de Servicios**.
- Informar a los Titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le está dando a la Información.
- Conservar con las debidas seguridades la Información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- Los Usuarios de la Información deberán valorar la información consultada en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA** en especial de **PROCRÉDITO** 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 para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito. Hecho que podrá ser sancionado por los organismos de control y vigilancia, en el caso de que los Usuarios de la Información nieguen una solicitud de crédito basados exclusivamente en el reporte de Información Negativa del solicitante.
  - La Información contenida en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA**, entre ellas **PROCRÉDITO**, de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, podrá ser accedida por los Usuarios únicamente con la siguiente finalidad: como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente o futura, en otras palabras, para efectos de cálculo del riesgo crediticio.
    - Se prohíbe la administración de Datos personales con Información exclusivamente desfavorable o Negativa.

- Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la Ley.
- Los demás que se deriven de la Constitución o de la Ley

## **8. PROHIBICIONES ESPECIALES PARA FUENTES Y USUARIOS DE LA INFORMACIÓN**

- a. Reportar los Datos de las personas que incumplen sus obligaciones por razones distintas a deudas contraídas por causa o con ocasión al giro ordinario de las actividades propias del Afiliado o del Usuario.
- b. Entregar al Titular Formularios Manuales del Reporte de Información, diligenciados o no, de ingreso o de actualización de Información.
- c. Suministrar a otras personas distintas a las autorizadas, la contraseña y/o usuario que se le hubieren asignado para solicitar o suministrar Información a los bancos de Datos, o para acceder a los demás Servicios.
- d. Diligenciar reportes para la inclusión en los bancos de datos con errores en el número del documento, en el nombre, o en la razón social o cualquier otro de similar naturaleza.
- e. Expedir constancias de cancelación de la(s) obligación(es) adeudada(s), cuando aún se encuentre vigente el registro Negativo en los bancos de datos.
- f. Utilizar como mecanismos de presión para el pago de la(s) obligación(es) adeudada(s) el manifestar a una persona natural o jurídica que se encuentra vinculada a los bancos de datos sin que se hubiese generado el reporte Negativo.
- g. No actualizar los registros Negativos en los bancos de datos cuando ha habido acuerdos de pagos parciales que consten por escrito entre el Afiliado o el Usuario con el deudor(es) o codeudor(es).
- h. Hacer duplicidad de reportes a los bancos de datos, es decir, reportar doblemente y en períodos diferentes o no a una misma persona natural o jurídica por una misma y única obligación.
- i. Diligenciar reportes de un mismo número de documento (cédula o NIT) con diferentes nombres.

- j. Diligenciar reportes de personas naturales (representantes legales) por obligaciones contraídas por una persona jurídica, como también reportar a la persona jurídica cuando la obligación la contrajo la persona natural a título personal.
- k. Mantener en los bancos de datos registros Negativos cuya actualización dependa exclusivamente del pago de los valores que la Fuente por concepto de actualización adeude a **FENALCO ANTIOQUIA** en su condición de Operador.
- l. Mantener registros Negativos que obedezcan exclusivamente a perjuicios y a demás obligaciones que previamente requieran de una declaratoria judicial para demostrar su existencia.
- m. Reincidir en las conductas, que a juicio de **FENALCO ANTIOQUIA** constituyan una indebida, injustificada o arbitraria utilización de los bancos de datos, de la Información en ellos concernida, y/o de cualquier otro tipo de los Servicios prestados por **FENALCO ANTIOQUIA**.
- n. Consultar, incorporar, concernir y/o mantener Información de los Titulares sin haber obtenido previamente y conforme a la Ley, la autorización otorgada por el Titular a que se hizo alusión anteriormente.
- o. Incorporar y concernir Información Negativa de los Titulares, sin haberle comunicado a este previamente, en los términos y bajo el procedimiento establecido en la Ley 1266 de 2008 y sus Decretos Reglamentarios.
- p. Incorporar y concernir Información de los Titulares que no cumpla con los atributos de calidad del Dato exigidos por la Ley 1266 de 2008 y la Jurisprudencia constitucional es decir, los datos deben ser verdaderos, ciertos, reales, completos, actuales, veraces y comprobables, entendiendo por este último, que la Información concernida se encuentre respaldada en negocios jurídicos legalmente celebrados y de los cuales exista el debido soporte.
- q. El Afiliado y el Usuario de **FENALCO ANTIOQUIA** no podrá facilitar o prestar el usuario o la contraseña para el uso de otra empresa, entre ellas, las compañías de cobranzas o administradores de cartera.
- r. Por incumplir las prescripciones, mandatos y prohibiciones establecidas en la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la reglamenten, adicionen y complementen, en especial aquellas que ordenan la actualización periódica

de la Información del Titular y las que ordenan períodos distintos de caducidad del Dato Negativo.

## 9. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

**a. Trámite de consultas.** Los Titulares de la Información o sus causahabientes podrán consultar la Información personal del Titular, que repose en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA**, entre ellas **PROCRÉDITO**. Para ello, **FENALCO ANTIOQUIA** deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la Información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La petición o consulta de Información se formulará verbalmente o por escrito, en este último caso deberá verificarse la identidad del titular; si actúa en representación del mismo deberá aportar el respectivo poder con autenticación personal ante notario o acreditando la calidad de causahabiente del Titular de la Información; en todo caso, deberá mantenerse evidencia de la consulta por medios físicos y/o técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, **FENALCO ANTIOQUIA** 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento de primer término.

**b. Trámite de reclamos.** Los Titulares de la Información o sus causahabientes que consideren que la Información contenida en su registro individual en el Banco de Datos operado por **FENALCO ANTIOQUIA**, entre ellos **PROCRÉDITO**, debe ser objeto de corrección o actualización, podrán presentar un reclamo ante **FENALCO ANTIOQUIA** o directamente ante la Fuente de la Información.

• Cuando el Titular prefiera presentar su reclamo ante **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador, el procedimiento que se surtirá será el siguiente:

a) La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido a **FENALCO ANTIOQUIA** como Operador con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso,



acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, **FENALCO ANTIOQUIA** deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la Información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

- b) Recibida la petición o reclamo completo, **FENALCO ANTIOQUIA** incluirá en el registro individual del peticionario, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha Información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la Información que se suministra a los Usuarios.
- c) **FENALCO ANTIOQUIA** en su calidad de Operador dará traslado del reclamo a la Fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar por escrito la respuesta a **FENALCO ANTIOQUIA** en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en la cual aporte las pruebas que considere necesarias, conducentes y pertinentes para mantener, actualizar o rectificar el registro individual del Titular y en particular deberá anexar los soportes de la Información concernida en las Bases de Datos, entre ellas **PROCRÉDITO**, incluida la Autorización otorgada por el Titular de la Información.

En el evento en que **FENALCO ANTIOQUIA** no reciba respuesta alguna o la recibiera por fuera de los términos arriba descritos o la recibiera de manera incompleta, insuficiente o porque resulte contraria a la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la complementen, modifiquen o resulte contraria a la Jurisprudencia y a las instrucciones impartidas por la autoridad de control y vigilancia, **FENALCO ANTIOQUIA** en consecuencia podrá proceder de inmediato a rectificar la Información del Titular o borrarla de las Bases de Datos.

- d) En todo caso, recibida la respuesta de la Fuente en los términos previstos en el literal anterior, **FENALCO ANTIOQUIA** tendrá un término máximo para atender la petición o reclamo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para ello, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del Titular, asegurándose de revisar toda la Información pertinente para poder dar una respuesta completa y de fondo al Titular.

Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalado 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.

- **Cuando el titular presente su reclamo ante la Fuente de Información, el procedimiento que se surtirá será el siguiente:**

Recibido el reclamo por parte de la Fuente de Información, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá concernir y reportar en la Base de Datos operada por **FENALCO ANTIOQUIA** la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual del Titular que presentó el reclamo, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de la Ley 1266 de 2008.

Para dar respuesta a la petición o reclamo, la Fuente deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del Titular, asegurándose de revisar toda la Información pertinente para poder dar una respuesta completa y de fondo al Titular. Respuesta que en todo caso tendrá por término máximo quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la petición o reclamo. 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.

En caso que el Titular de la Información no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, podrá acudir a la Acción de Tutela para amparar el Derecho Fundamental del Hábeas Data y también recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida.

La demanda, conforme al numeral 6 del artículo 16 de la Ley 1266 deberá ser interpuesta contra la Fuente de la información, la cual una vez notificada de la misma, procederá a concernir y reportar en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA** la leyenda que diga “Información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual del Titular que presentó la demanda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de la demanda. Leyenda que en todo caso permanecerá en las Bases de Datos por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la Fuente inicie un proceso judicial contra el Titular de la Información,

referente a la obligación reportada como incumplida y este proponga excepciones de mérito.

Solo en el evento de que la petición o reclamo no haya sido atendida, haya sido negativa o fuera atendida desfavorablemente, bien por la Fuente o por **FENALCO ANTIOQUIA**, el Titular de la Información estará facultado para acudir al organismo de vigilancia y control (Ley 1266 de 2008, artículo 17 numeral 5) o para ejercer la Acción de Tutela ante los jueces de la República (Decreto 2591 de 1991, artículo 42, numeral 6). En otras palabras, la facultad del Titular de Información para buscar la ayuda del organismo administrativo de vigilancia o el organismo judicial (Juez de Tutela), exige del Titular el agotamiento de un requisito de procedibilidad previo, que es la petición inicial ante la Fuente de Información o subsidiariamente ante **FENALCO ANTIOQUIA**.

## **10. VIGILANCIA Y CONTROL ADMINISTRATIVO**

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de **FENALCO ANTIOQUIA**, las Fuentes y los Usuarios de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la Ley.

En los casos en que la Fuente o el Usuario de Información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas por la Ley.

Para el ejercicio de la función de vigilancia a que se refiere el correspondiente artículo de la Ley 1266 de 2008, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, tendrán en adición a las propias las siguientes facultades:

- a) Impartir las instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la Ley relacionadas con la Administración de la Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

- b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley, de las normas que la reglamenten y de las instrucciones impartidas por la respectiva Superintendencia.
- c) Velar por que los Operadores y Fuentes cuenten con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto por la Ley.
- d) Ordenar a cargo del Operador, la Fuente o Usuario la realización de auditorías externas de sistemas para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley.
- e) Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de Datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la Ley.

Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el Operador o la Fuente y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.

- f) Iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los Operadores, Fuentes y Usuarios de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la Ley, de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes.

**Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los Operadores, Fuentes o Usuarios de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones previstas en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008, graduadas con los criterios establecidos por el artículo 19 de la misma Ley.

Este régimen sancionatorio es independiente del establecido por **FENALCO ANTIOQUIA** internamente en las relaciones con sus Afiliados y Usuarios de Servicios, consignado en este Reglamento en el Capítulo IX.

## 11. OPERACIÓN DE LA BASE DE DATOS PROCRÉDITO

- a. El manual de operación de **PROCRÉDITO** consiste en una herramienta que contiene las características, procesos y procedimientos que el Afiliado o Usuario de **PROCRÉDITO** deberá aplicar para poder acceder a los Servicios. Este manual estará disponible para todos y cada uno de los Afiliados y Usuarios de los Servicios, ya sea, en medio magnético o disponible a través de los demás medios de comunicación de **FENALCO ANTIOQUIA**, entre ellos su página web [www.fenalcoantioquia.com](http://www.fenalcoantioquia.com). Asimismo, el manual y en especial, el modelo de administración, consulta y actualización de la información será una herramienta que en su estructura y aplicativo contenga los campos con la cantidad y calidad de Información exigida por la Ley 1266 de 2008, en especial en su artículo 14, el Decreto 1727 del 15 de mayo de 2009, el Decreto 2952 de 2010 y por las demás normas que se reglamenten, complementen, modifiquen o adicionen.
- b. La Información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en las Bases de Datos operadas por **FENALCO ANTIOQUIA** en especial **PROCRÉDITO**.

La permanencia de la Información Negativa está sujeta a las siguientes reglas:

- 1) El término de permanencia de la Información Negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (2) años.
  - 2) En el caso en que la mora reportada sea igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años más, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo.
  - 3) En los casos en que la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un titular de información será de catorce (14) años contados a partir de la fecha de exigibilidad de la obligación.
- c. **FENALCO ANTIOQUIA** no asume responsabilidad alguna por el manejo que haga el Afiliado, el Usuario o el personal a su cargo de la Información que **FENALCO ANTIOQUIA** le suministre, ni por los daños que se puedan causar a terceros por el manejo indebido que se haga de dicha Información. En consecuencia, son el Afiliado o el Usuario quienes asumen la

responsabilidad y se obligan al pago de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

- d. **FENALCO ANTIOQUIA** podrá actualizar o borrar Información de los Titulares que han tenido alguna relación contractual con la Fuente de información, cuando medie una orden judicial o administrativa de las autoridades competentes.
- e. El Afiliado y el Usuario conservarán durante todo el tiempo que se encuentren vigentes los registros de los Titulares que han tenido alguna relación contractual como clientes, los documentos y demás pruebas que soporten las obligaciones. Asimismo, copia de la Autorización a que se ha hecho en el presente Reglamento.

En caso de presentarse extravío o destrucción de los documentos y demás pruebas que soporten las obligaciones registradas en los Bancos de Datos que opera **FENALCO ANTIOQUIA**, el Afiliado o el Usuario deberá proceder a cancelar y suprimir todos y cada uno de los registros individuales de los Titulares de las Bases de Datos.

- f. Cuando se produzca la terminación del **Contrato de Prestación de Servicios** con el Afiliado o Usuario de **FENALCO ANTIOQUIA**, la Federación procederá a cancelar y suprimir todos y cada uno de los registros individuales de los Titulares concernidos por la Fuente en las Bases de Datos.
- g. En el caso que el Afiliado o Usuario desee ceder la cartera que se encuentra reportada en los Bancos de Datos que opera **FENALCO ANTIOQUIA**, deberá diligenciar el Contrato de Cesión de Cartera de acuerdo con los requerimientos legales exigentes, siempre y cuando el cesionario sea también Afiliado o Usuario de esta Base de Datos operada por **FENALCO ANTIOQUIA**. Una vez diligenciado el Contrato, el cesionario deberá informarlo por escrito a **FENALCO ANTIOQUIA** a los cinco (5) días siguientes de su suscripción.

## DE LOS SERVICIOS

### Capítulo 4

#### FENALCOBRA

---



**FENALCOBRA** es un servicio que consiste en la gestión realizada por personal calificado y apoyado en tecnología para el recaudo de la cartera de Afiliados y Usuarios que contratan el servicio en una instancia prejurídica, a su vez dividido en tres sistemas: de cobro preventivo, administrativo y prejurídico.

#### 1. GENERALIDADES DEL SERVICIO

1. El Afiliado o el Usuario presentará una solicitud escrita en la cual conste la obligación u obligaciones adeudadas y mediante la cual se solicita a **FENALCO ANTIOQUIA** el cobro de las acreencias allí relacionadas. Además, es necesario adjuntar fotocopia de los documentos.
2. **FENALCO ANTIOQUIA** evaluará la cartera suministrada por el Afiliado o el Usuario. Posteriormente, la Federación determinará las condiciones para la prestación del Servicio, entre ellos, los honorarios, la periodicidad de los informes, los reembolsos y la gestión por realizar.
3. **FENALCO ANTIOQUIA** se reserva la facultad de establecer límite a la cuantía de las obligaciones que se le confíen para su recaudo, hecho que se comunicará por escrito al Afiliado o Usuario que solicite el Servicio.
4. El Afiliado deberá estar a paz y salvo con **FENALCO ANTIOQUIA** tanto para la prestación del Servicio como para el pago de los reembolsos.
5. Para el Afiliado a **FENALCO ANTIOQUIA** no reviste ningún costo el Servicio, salvo que directamente reciba en sus instalaciones o en sus cuentas el valor del capital, intereses. En este caso deberá cancelar a **FENALCO ANTIOQUIA** los honorarios correspondientes a la gestión más el IVA.

6. Los honorarios del servicio en una instancia prejurídica prestado por **FENALCO ANTIOQUIA** son asumidos por el cliente moroso, que corresponden en principio al 15% del capital a recaudar, sin embargo será posible la celebración de negociaciones modificando este porcentaje. El cien por ciento (100%) de los honorarios los recibirá **FENALCO ANTIOQUIA**.

Este mismo porcentaje de los honorarios en el Servicio en las etapas administrativa y preventiva será asumido por el Afiliado, determinado y acordado en el momento de la negociación, además constará por escrito.

7. Tratándose de la cobranza prejurídica, los intereses son asumidos por el cliente moroso y serán liquidados de acuerdo con la tasa de interés legal vigente en el correspondiente mes. El cincuenta por ciento (50%) de los intereses de mora los recibirá el Afiliado y el otro cincuenta por ciento (50%) de los intereses los recibirá **FENALCO ANTIOQUIA**. Cuando este tipo de cobranza se realice específicamente sobre cheques, la sanción legal del 20% corresponderá a **FENALCO ANTIOQUIA**.

LIQUIDACIÓN DE HONORARIOS			
EDADES DE MORA	PORCENTAJE DE HONORARIOS	A CARGO DE	TIPO DE CARTERA
1 - 30 días	2.5%	Afiliado	ADMINISTRATIVA
31 - 60 días	3.0%	Afiliado	
61 - 90 días	3.5%	Afiliado	
91 - 180 días	15%	Deudor	PREJURÍDICA
181 - 360 días	20%	Deudor	
361 días en adelante	25%	Deudor	

8. **FENALCO ANTIOQUIA** en el evento de recibir los pagos por parte de los deudores del Afiliado, reintegrará a este último el cien por ciento (100%) del capital y el cincuenta por ciento (50%) de los intereses de mora.
9. De manera expresa el Afiliado faculta a **FENALCO ANTIOQUIA** a retener los dineros que la Federación deba al Afiliado por conceptos de reembolsos originados en el cobro de la cartera entregada para el cobro, en el evento que el Afiliado se encuentre en mora con **FENALCO ANTIOQUIA**.
10. El Afiliado o el Usuario procurará obtener de sus deudores en todos los documentos que contengan obligaciones, la siguiente Autorización o similar: "En caso de incumplimiento o mora en el pago de las obligaciones contenidas en este documento, acepto pagar al acreedor o a quien este



faculte, los honorarios, costas, intereses, y demás valores originados en la gestión del cobro prejurídico”.

## 2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. En la solicitud que presentará el Afiliado o el Usuario para acceder al Servicio, deberá indicar claramente nombre del deudor(es) y/o codeudor (es), documento de identificación de este(os), dirección, teléfono, fecha de vencimiento y cuantía de la obligación, discriminando capital e intereses. Igualmente, deberán tener el debido soporte de los documentos y copias de los títulos valores en que consten las obligaciones en caso de ser requerido por **FENALCO ANTIOQUIA**. Asimismo, copia de la Autorización escrita otorgada por el Titular de la Información.
2. El Afiliado o el Usuario estará obligado a suministrar toda la Información adicional que posea sobre los deudores, cuando esta sea solicitada por **FENALCO ANTIOQUIA**.
3. Las obligaciones deberán estar soportadas en documentos claros, no repisados, ni enmendados. En ningún caso, **FENALCO ANTIOQUIA** recibirá obligaciones soportadas en documentos en blanco o con espacios en blanco.

Cuando la obligación conste en títulos valores en blanco o con espacios en blanco, deberán ser diligenciados conforme a la Autorización o instrucciones otorgadas por el deudor conforme el artículo 622 del Código del Comercio.

4. Las obligaciones contenidas en los documentos para cobro, no deberán haber pasado por abogados o agencias de cobranzas.
5. Tratándose de cheques, se establece que solo se recibirán con un máximo de dos (2) meses después de emitidos, debidamente tramitados, levantados el sello de canje, protestados y siempre que los cheques hayan sido presentados al banco para su pago dentro de los plazos fijados por la Ley.
6. Las facturas de venta, letras, pagarés y demás títulos valores diferentes al cheque, deben estar en vigencia, no pueden haber prescrito, salvo excepciones autorizadas expresamente por **FENALCO ANTIOQUIA**, vertidas en comunicación escrita y enviadas al Afiliado en la cual se explican las condiciones de la gestión.
7. Siempre que se hagan acuerdos de pago o transacciones con los deudores para el pago de las obligaciones que impliquen rebajas de la cuantía o plazos

especiales, se deberán consultar con el Afiliado o el Usuario y estos deberán autorizarlo a **FENALCO ANTIOQUIA** por escrito.

8. Cuando el recaudo de cartera implique el desplazamiento de los funcionarios de **FENALCO ANTIOQUIA** a otras ciudades, previo acuerdo escrito con el Afiliado o el Usuario, estos deberán suministrar los dineros necesarios para gastos. La entrega de dichos dineros deberá constar por escrito.
9. **FENALCO ANTIOQUIA** establecerá con el Afiliado o el Usuario el tiempo máximo que durará la gestión de recaudo de cartera, por cada solicitud de cobro, atendiendo las condiciones particulares de cada gestión o recaudo.

### 3. DEBERES DE FENALCO ANTIOQUIA

1. Verificar las condiciones y calidades de los documentos recibidos por parte de los Afiliados o los Usuarios.
2. Enviar mensualmente, a través de cualquier medio al Afiliado o al Usuario, un informe sobre los avances de la gestión del Servicio **FENALCOBRA**.
3. Los reembolsos de los dineros recuperados por el Servicio de **FENALCOBRA** se realizan quincenal y mensualmente (según calendario establecido por la Federación) y estos se efectúan por medio de transferencia electrónica. En caso de que la cobranza sea realizada en un lugar diferente al domicilio de **FENALCO ANTIOQUIA** se hará una relación de los viáticos o gastos ocasionados, que en todo caso estarán a cargo del Afiliado o el Usuario.
4. **FENALCO ANTIOQUIA** efectuará la gestión o las acciones con personal debidamente capacitado en el recaudo de cartera. En ningún caso **FENALCO ANTIOQUIA** actuará a través de abogados. Tendrá un carácter estrictamente prejurídico, administrativo y preventivo

## DE LOS SERVICIOS

### Capítulo 5

#### VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL

---



Este Servicio tiene como objeto la Verificación de la Información de las solicitudes de crédito o actualizaciones de las mismas que son presentadas por terceros, con el fin de que el Afiliado o el Usuario analice con base en la Información Verificada, si concede o no el crédito a esos terceros potenciales clientes.

Es necesario precisar que la Información entregada por **FENALCO ANTIOQUIA** tiene un carácter meramente informativo y por lo tanto la decisión que tome el Afiliado y/o Usuario con respecto a la solicitud que le fue presentada, es absolutamente autónoma, siendo dicha información simplemente un elemento que le permita evaluar y tomar una decisión.

**FENALCO ANTIOQUIA** no asume responsabilidad alguna por el manejo que haga el Afiliado, el Usuario o el personal a su cargo de la Información que le suministre, ni por los daños que puedan causar a terceros por el manejo indebido que se haga de dicha Información. En consecuencia, es el Afiliado o el Usuario quien asume toda la responsabilidad y se obliga al pago de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Para la efectividad del Servicio de Verificación es necesario que el Afiliado y/o Usuario haga entrega de los siguientes documentos: solicitud de crédito completamente diligenciada, autorización para consulta y reporte en las centrales de riesgo, fotocopia de la cédula de ciudadanía, Cámara de Comercio actualizada si es persona jurídica o RUT si es persona natural; en lo posible debe anexar también otros documentos soporte tales como registros de la DIAN y cartas de referencias comerciales.

Actuando conforme a la legislación vigente y con la finalidad de garantizar la efectividad de los derechos de los Titulares de la Información, es necesario que el Afiliado y/o Usuario obtenga de los terceros interesados, la correspondiente autorización para Verificar la información requerida. Para tales efectos,

**FENALCO ANTIOQUIA** sugiere la utilización del siguiente modelo de Autorización para este Servicio, siendo absoluta y exclusiva responsabilidad del Afiliado y/o Usuario, obtener y conservar la Autorización en los términos de Ley.

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_ y/o \_\_\_\_\_ (sociedades comerciales u otras personas jurídicas) identificada con el NIT \_\_\_\_\_ representada legalmente por \_\_\_\_\_.

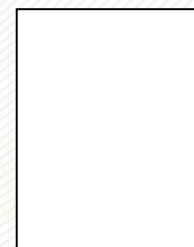
En ejercicio de mi Derecho a la Libertad y Autodeterminación Informática, **autorizo** a la **Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO, Seccional Antioquia** de manera voluntaria e informada, para que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios de la cual soy titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias o referida a mi comportamiento e historial crediticio, incluida la Información Positiva y Negativa de mis hábitos de pago, sea en general consultada en las centrales de información crediticia, comercial y financiera, incluida la base de datos **PROCREDITO**.

La finalidad de esta autorización es poder acceder a la referida información, con la finalidad de verificar mi historial y comportamiento crediticio y financiero, para ser este informado a terceros interesados en el mismo.

Certifico que los datos personales suministrados por mí, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a **FENALCO** de su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas.

Declaro que he leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente Autorización y acepto la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.

\_\_\_\_\_  
(FIRMA DEL TITULAR DEL DATO)  
C.C.



HUELLA

El Servicio de que trata el presente Capítulo, tiene las siguientes modalidades:

- a. **Verificación de referencias personales, bancarias y comerciales:** Consiste en verificar la información contenida en las solicitudes de crédito que son presentadas por terceros a los Afiliados y/o Usuarios, complementándolas con la información del Historial Crediticio de los bancos de datos.
- b. **Verificación de referencias empresariales:** Consiste en verificar la información del tercero solicitante del crédito, referente a su comportamiento comercial con terceras empresas con las cuales haya mantenido algún tipo de relación contractual o comercial, de acuerdo con la información suministrada por dicho interesado, en la solicitud de crédito suscrita con el Afiliado y/o Usuario.
- c. **Historial Crediticio:** Es la certificación que **FENALCO ANTIOQUIA** otorga a personas naturales o jurídicas, referente a su vinculación o no a sus Bancos de Datos, la cual se anexa a la verificación de las solicitudes de crédito enviadas por el Afiliado o el Usuario.

La respuesta dada a los Afiliados y a los Usuarios o a las personas particulares será por vía escrita y consistirá en:

- Créditos vigentes reportados por los Afiliados y los Usuarios del Servicio.
- Información a la fecha registrada en los Servicios de **PROCRÉDITO** y **FENALCOBRA**.

**FENALCO ANTIOQUIA** suministrará el historial crediticio actualizado que se tenga del tercero interesado, al tiempo que el Afiliado y el Usuario se comprometen a informar a **FENALCO ANTIOQUIA** del incumplimiento del cliente para la actualización del Historial Crediticio.

**FENALCO ANTIOQUIA** podrá verificar las cuentas de ahorro o tarjetas de crédito u otros datos que ofrezcan las Bases de Datos o centrales de riesgo, siempre y cuando existan los correspondientes contratos o convenios de cruce de Información y la correspondiente autorización de los Titulares de la Información.

La Información que proporciona el Servicio no implica responsabilidad alguna por parte de **FENALCO ANTIOQUIA** en cuanto al comportamiento y pago del cliente hacia el Afiliado o el Usuario.

Para solicitar la Verificación de la Información Comercial, las solicitudes de crédito deberán estar diligenciadas y autorizadas personalmente por el Titular del Dato y deben realizarse en formatos o en los medios técnicos o electrónicos oficialmente autorizados por **FENALCO ANTIOQUIA** o que reúnan los requisitos mínimos exigidos por la Federación.

El Servicio de Verificación podrá ser prestado en dos modalidades dependiendo del tiempo de respuesta de acuerdo a la necesidad del Afiliado y/o Usuario, así:

Una primera modalidad, es un servicio de **Verificación tradicional**, en el cual la respuesta del Servicio consistirá en informar al Afiliado o al Usuario por vía escrita o a través de cualquier otro medio de acuerdo con las innovaciones tecnológicas, en un lapso no mayor de 48 horas hábiles, sobre la verificación de cada uno de los datos registrados y corroborados de la solicitud de crédito que ellos entreguen a **FENALCO ANTIOQUIA**.

Una segunda modalidad, es el denominado **Verifica Express**, que permite entregar la información al Afiliado y/o Usuario en un tiempo máximo de (30) minutos, y comprende la consulta del historial crediticio de la persona natural y/o jurídica en los sectores Comercial y Financiero.

Para realizar el proceso de Verifica Express, el Afiliado o Usuario deberá enviar los siguientes documentos a través del Correo Electrónico [verifcae@fenalcoantioquia.com](mailto:verifcae@fenalcoantioquia.com): Autorización para consulta y reporte a las centrales de riesgo, fotocopia de la cédula de ciudadanía, Cámara de Comercio actualizada si es persona jurídica o RUT si es persona natural y el formato de "Solicitud Verifica Express".

La información verificada se envía a la misma dirección electrónica desde la cual fue remitida la solicitud, en un PDF de manera cifrada.

## DE LOS SERVICIOS

### Capítulo 6

El Afiliado o el Usuario podrá utilizar además de los anteriormente establecidos, los siguientes servicios:

#### REPRESENTATIVIDAD

Somos el Gremio más grande e importante del país, fundado en 1945.



Actuamos como voceros del comercio organizado ante los diferentes poderes e instancias del Estado como: el Gobierno Nacional, Departamental, Municipal, Congreso de la Republica, Asamblea Departamental, Concejos Municipales, entes descentralizados, DIAN y las diferentes instituciones públicas y privadas en donde es importante la intervención del comercio.

Somos opinión calificada para aportar a políticas públicas, contribuyendo al fortalecimiento comercial y empresarial, con criterios de bien común y visión del país.



## ¡ASESORÍA JURÍDICA A SU ALCANCE, OTRO VALOR AGREGADO PARA SU EMPRESA!

Brindamos asesoría gratuita con abogados especializados en temas de Derecho Laboral, Comercial, Tributario, Administrativo y otras disciplinas jurídicas.

### **Beneficios:**

- Capacitación en temas jurídicos de interés y actualidad, relacionados con la actividad comercial, contribuyendo al desarrollo y cumplimiento de las obligaciones legales en forma oportuna y responsable. Esta labor se cumple con la realización de las cátedras jurídicas mensuales, además por medio de foros y seminarios periódicos en materias del Derecho.
- Con las tarifas más competitivas del mercado, **FENALCO ANTIOQUIA** desarrolla para su empresa Reglamentos Internos de Trabajo, de Higiene y Seguridad Industrial.
- El Gremio pensando en las necesidad de sus Afiliados y/o Usuarios en materia de Propiedad Intelectual, ha suscrito alianzas estratégicas con expertos, lo cual nos permite defender, proteger y asesorar integralmente, especialmente en trámites de marcas, nombres, enseñas comerciales, lemas, patentes, derechos de autor y registros del INVIMA, entre otros.
- Con la revista especializada **FENALJURÍDICO** informamos sobre los cambios normativos (leyes, decretos, resoluciones, circulares y acuerdos municipales), jurisprudenciales y de pronunciamientos de entidades oficiales. Además, publicamos los principales deberes de los comerciantes. Circulación sin costo cada 2 meses y que se encuentra disponible en la página web [www.fenalcoantioquia.com](http://www.fenalcoantioquia.com) en la sección Publicaciones.

Asesoría en la constitución y transformación al tipo societario de Sociedades por Acciones Simplificadas, S.A.S.



## **¡OFRECERLE MÁS PUNTOS DE APOYO ES DECISIVO PARA EL SECTOR Y SU NEGOCIO!**

Brindamos un espacio de encuentro y concertación con sus colegas empresarios para conocer, discutir y analizar las necesidades y expectativas de su Sector, que se traducen en programas y proyectos de beneficio empresarial para los sectores y grupos empresariales del comercio con cobertura en el Valle de Aburrá, Urabá y Oriente Antioqueño.

### **Beneficios:**

Desarrolle e impulse su negocio mediante la asociatividad empresarial y la articulación de las cadenas productivas.

Participación con nuestro apoyo en ferias, eventos y ruedas de negocios, entre otros.

### **COMERCIO INTERNACIONAL**

Asesoría y acompañamiento en comercio internacional, actividades de actualización, capacitación y misiones comerciales.

### **FENALTIENDAS**

Es un programa de apoyo al tendero de barrio y al pequeño comerciante, con más de 25 mil asociados a la Federación en Antioquia.

### **REGIONALIZACIÓN**

Nos acercamos a los empresarios de la Región a través de nuestras oficinas en Urabá y Oriente Antioqueño.

Estamos presentes en otras zonas del Departamento, con nuestro programa **FENALCO MÓVIL.**

### **COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL**

Gestionamos la búsqueda de recursos nacionales e internacionales para respaldar el desarrollo empresarial del Gremio y sus Afiliados.

## Dirección Sectorial

N°	Sector	N°	Sector
1	Abarrotes, Víveres y Rancho	20	Entidades Educativas
2	Administradores y Corredores de Propiedad Raíz	21	Decoración y Muebles
3	Almacenes por Departamento y Misceláneas	22	Medicamentos
4	Repuestos, Accesorios y Maquinaria	23	Ferretería Pesada
5	Calzado, Plásticos, Cuero y sus Manufacturas	24	Funerarias y Servicios Exequiales
6	Electrodomésticos	25	Informática y Telecomunicaciones
7	Fabricantes y Confeccionistas	26	Centros de Diagnóstico Automotor
8	Ferreterías	27	Materiales para la Construcción
9	Joyerías y Relojerías	28	Servicios Temporales
10	Librerías y Papelerías	29	Restaurantes, Discotecas y Bares
11	Productos Químicos, Farmacéuticos e Insumos Agrícolas	30	Salud
12	Servicios Varios y Representaciones	31	Operadores Logísticos de Comercio Exterior
13	Telas y Vestuario	32	Supermercados
14	Estaciones de Servicio y Llantas	33	Transporte Terrestre
15	Comunicación Gráfica y Servicios Digitales	34	Turismo
16	Centros Comerciales	35	Solidario
17	Automotores	36	Seguridad y Vigilancia
18	Panaderías y Resposterías	37	Cárnicos
19	Belleza y Cosméticos	38	Transporte Especial
<b>Grupos empresariales transversales a todos los sectores:</b> Jefes de Gestión Humana Jefes de Cartera		<b>Servicios sectoriales:</b> Comercio Internacional <b>FENALTIENDAS</b> <b>FENALCO MÓVIL</b> (Aburrá Sur y Norte, Suroeste, Occidente, Norte y Bajo Cauca) Proyectos y Cooperación Internacional.	
		<b>Oficinas Regionales:</b> <b>FENALCO ANTIOQUIA</b> Regional Oriente <b>FENALCO ANTIOQUIA</b> Regional Urabá	

## ¡LAS GANAS DE APRENDER NUNCA TERMINAN!

La mejor opción de aprendizaje permanente para el comercio por medio del desarrollo de competencias laborales para que la capacidad de respuesta sea excelente ante sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad en general, en el ámbito local, nacional e internacional.

### **Beneficios:**

- Aumente la productividad, el conocimiento y la actualización como empresario y la de su equipo de trabajo con tarifas altamente competitivas.
- Formación empresarial programada a la medida de las necesidades de su negocio:
  - Programas Abiertos y Concertados
  - Asesorías y consultorías
  - Conferencias
  - Seminarios
  - Foros
  - Diestros
  - Diplomados
  - Convenios con Instituciones de Educación Superior

### **PROGRAMAS TÉCNICOS LABORALES**

Los programas Técnicos Laborales de **FENALCO ANTIOQUIA** están orientados a la formación y a la capacitación del talento humano de las empresas con carácter formativo, humano de alta calidad, desarrollando contenidos actuales y prácticos, aplicables al ámbito de los negocios.

### **PROGRAMAS ACTUALES**

- Programa Técnico Laboral en Ventas de Productos y Servicios  
Con Resolución 11668 de 2010 de la Secretaría de Educación de Medellín
- Programa Técnico Laboral Auxiliar de Crédito y Cartera  
Con Resolución 14228 de 2011 de la Secretaría de Educación de Medellín

- **Programa Técnico Laboral Auxiliar de Logística Integral**

Con Resolución 14228 de 2011 de la Secretaría de Educación de Medellín

- **Programa Técnico Laboral Asistente Administrativo**

Con Resolución 07522 de 2012 de la Secretaría de Educación de Medellín

- **Programa Técnico Laboral Asistente de Mercadeo**

Con Resolución 07522 de 2012 de la Secretaría de Educación de Medellín

- **Programa Técnico Laboral Asistente de Gestión Humana**

Con Resolución 00793 de 2014 de la Secretaría de Educación de Medellín

- **Programa Técnico Laboral Gestión de Canales de Distribución**

Con Resolución 00793 de 2014 de la Secretaría de Educación de Medellín

- **Programa Técnico Laboral Asistente de Servicio al Cliente y CRM**

Con Resolución 00793 de 2014 de la Secretaría de Educación de Medellín

Razones para elegir los programas Técnicos Laborales de **FENICIA**, Formación Empresarial y Comercial de **FENALCO ANTIOQUIA**:

- Somos el Gremio más fuerte y sólido del país
- Nuestros programas responden a las necesidades de los empresarios.
- Tenemos 19 años continuos formando talento humano para las empresas.
- Nuestros docentes están en permanente contacto con el mundo empresarial y financiero.

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS**

- Formación teórico práctica
- Práctica formativa garantizada (más de 100 empresas en convenio)
- Horarios flexibles
- Diseñado por créditos académicos para favorecer el encadenamiento con tecnologías y pregrados en convenios con instituciones de Educación Superior.



## ¡NUESTRA VISIÓN COMPLETA DE LOS SECTORES ESTÁ SIEMPRE A DISPOSICIÓN DE SU EMPRESA!

Asesoramos, analizamos e investigamos aspectos económicos, sectoriales y de mercado para la gestión gremial, el desarrollo sectorial y la toma de decisiones efectivas en su empresa.

Beneficios directos sin costo adicional por estar Afiliado al Gremio:

- Asesoramos en asuntos empresariales, sectoriales, de mercado e indicadores económicos.
- Realizamos investigaciones como apoyo a la gestión gremial y al desarrollo sectorial.
- Entregamos publicaciones impresas de economía y comercio: Coyuntura Comercial, Encuesta de Opinión Comercial, EOC y el Boletín de Indicadores Económicos, a las cuales también puede acceder en medio electrónico a través de nuestra página web.
- Ponemos a disposición de su empresa nuestros boletines virtuales: sectoriales y regionales.
- Disponemos de un Centro de Información Comercial y Empresarial con estudios, investigaciones, indicadores y resúmenes de diversas fuentes de información local, nacional e internacional a los cuales pueden acceder directamente en la Dirección Económica de **FENALCO ANTIOQUIA** o por medios virtuales.

Si Usted como Afiliado está interesado en realizar investigaciones y trabajos de campo específicos para uso exclusivo y a la medida de la necesidad de su empresa, estamos en disposición de ofrecerle este servicio a un costo preferencial muy competitivo frente al mercado.

## Capítulo 7

### **FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS**

---

1. **FENALCO ANTIOQUIA** enviará mensualmente a los Afiliados y a los Usuarios una factura de cobro consolidada por los Servicios prestados, la cual se constituirá en documento válido de cobro de los Servicios brindados al Usuario o Afiliado.

Estos valores se acumularán a las sumas que por concepto de cuota de sostenimiento u otros conceptos facture **FENALCO ANTIOQUIA** al Afiliado o Usuario.

2. Los pagos se harán directamente en la sede de **FENALCO ANTIOQUIA** dentro de los 10 días calendario siguientes al recibo de la correspondiente factura, mediante cheque girado a favor de ella, consignando en las cuentas bancarias que disponga de ello o por cualquier medio de pago físico, virtual o electrónico que se establezca en la facturación y pago de los Servicios.
3. Por concepto de los Servicios, el Afiliado y el Usuario se abstendrán de efectuar pagos adicionales diferentes a los señalados en la factura de cobro, por medios diferentes a los habilitados por **FENALCO ANTIOQUIA** o por intermedio de instituciones o personas no autorizadas. **FENALCO ANTIOQUIA** se reserva la facultad de hacer reajustes, incrementos o establecer nuevas condiciones tanto para la prestación como para el pago de los Servicios.
4. La morosidad del Afiliado o del Usuario en el pago de dos (2) cuotas de sostenimiento a **FENALCO ANTIOQUIA**, implica la suspensión automática de la prestación de los Servicios y pasados seis (6) meses contados a partir de la fecha en que incurrió en mora, el retiro del Afiliado o Usuario de **FENALCO ANTIOQUIA**.
5. **FENALCO ANTIOQUIA** cobrará intereses por mora de acuerdo con los límites máximos fijados por el artículo 884 del Código del Comercio, sobre factura vencida, más los honorarios correspondientes al cobro judicial o extrajudicial según el caso.

## Capítulo 8

### SERVICIO AL CLIENTE: SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, NOVEDADES Y VISITAS

---

**FENALCO ANTIOQUIA** tiene a disposición del Afiliado y Usuario la Gerencia de Servicio al Cliente, como canal autorizado para atender con personal idóneo y por cualquier medio, todas las sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes y en general cualquier otra manifestación que el Usuario y el Afiliado tuvieran frente a los servicios prestados por **FENALCO ANTIOQUIA** y regulados por medio de este Reglamento. Asimismo, la Gerencia de Servicio al Cliente hará visitas a todos los Afiliados y Usuarios para evaluar la satisfacción de los servicios, al igual que atenderá todas las novedades y cambios que tuviera el comerciante respecto a la vinculación con **FENALCO ANTIOQUIA**.

La Gerencia de Servicio al Cliente de **FENALCO ANTIOQUIA** atenderá de manera personal, telefónicamente o a través de cualquier medio que se establezca para ello:

- Línea de Servicio al Cliente, DIME: (4) 444 04 08
- Personalmente en la oficina de Servicio al Cliente  
Calle 50 # 42 - 54 tercer piso, Medellín – Colombia.
- Por correo electrónico: [servicioalcliente@fenalcoantioquia.com](mailto:servicioalcliente@fenalcoantioquia.com)

#### 1. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS AFILIADOS Y USUARIOS

El Afiliado y el Usuario, por cualquier medio, podrá presentar ante la Gerencia de Servicio al Cliente de **FENALCO ANTIOQUIA**, cualquier tipo de manifestación frente a los servicios prestados por **FENALCO ANTIOQUIA**. Manifestaciones o incidencias que podrán ser quejas (disgusto, malestar, insatisfacción de un Servicio), reclamo (diferencia entre el Servicio ofrecido y el recibido), sugerencia (en la cual se considere que se puede mejorar la prestación del Servicio), solicitud (requerimiento respecto a un producto o Servicio) o felicitación.

Para lo anterior, la Gerencia de Servicio al Cliente posee de una herramienta de *software* denominada DIME, con el fin de gestionar, administrar y controlar los tiempos de respuesta a cada una de las manifestaciones o incidencias del Afiliado o Usuario.

## 2. NOVEDADES

El Afiliado y el Usuario se comprometen a notificar a la Gerencia de Servicio al Cliente de **FENALCO ANTIOQUIA** todas las novedades y cambios que se le presenten tales como cesiones de cartera (en los términos del literal h del numeral 11 del Capítulo II de este Reglamento), cambios de Representante Legal en la persona jurídica, de propietario de un establecimiento de comercio en persona natural comerciante, cambio de dirección, teléfono, fax, correo electrónico o contactos; cambios de razón social y de nombres comerciales (que se acreditarán por medio del Certificado Actualizado de Existencia y Representación Legal o el documento que haga sus veces, en original en el cual conste el cambio); inscripción de establecimientos de comercio, sucursales y agencias; fusión de sociedades, grupos empresariales, escisión de sociedad, entre otros.

En los casos que conforme a la Ley comercial, como por ejemplo, la fusión, la escisión o la transformación, surja una persona jurídica, o en el evento de cambio de propietario de un establecimiento de comercio, en la persona natural comerciante, **FENALCO ANTIOQUIA** se reservará el derecho de aceptar a la nueva persona comerciante (natural o jurídica) y podrá seguir con él, el proceso de vinculación inicial y asignación del usuario y contraseña.

## 3. ACOMPAÑAMIENTO Y VISITAS

**FENALCO ANTIOQUIA** por medio de la Gerencia de Servicio al Cliente, visitará a los Afiliados, Usuarios, clientes suspendidos y retirados, con el objeto de evaluar su satisfacción de los Servicios prestados.

Igualmente realiza visitas de soporte y acompañamiento a través del Ejecutivo de Servicio al Cliente asignado para la zona geográfica correspondiente al Afiliado o Usuario.

A su vez en estas visitas, la Gerencia de Servicio al Cliente podrá hacer inducción y entrega de la contraseña para los nuevos Afiliados o Usuarios de **FENALCO ANTIOQUIA**. Para el caso de los Afiliados y Usuarios ubicados en los municipios de Antioquia (fuera del Área Metropolitana), se envía por correo certificado la contraseña asignada para el uso de los Servicios.



## Capítulo 9

### SANCIONES

---

La violación a los deberes establecidos en este Reglamento, en el **Contrato para la Prestación de los Servicios**, en la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la reglamenten, complementen y adicionen, se sancionarán así:

1. Por primera vez, llamado de atención por escrito
2. Por segunda vez, suspensión del Servicio por quince (15) días
3. Por tercera vez, suspensión de los Servicios de uno (1) a tres (3) meses
4. Por cuarta vez, el retiro del Afiliado o del Usuario de **FENALCO ANTIOQUIA**
5. Por no cumplir lo prescrito por la Ley 1266 de 2008 en su artículo 8, a juicio de las autoridades directivas de **FENALCO ANTIOQUIA**, se le podrán suspender temporalmente los Servicios o proceder a retirar masivamente los datos capturados y reportados por ellos.

Este esquema sancionatorio será aplicado en primera instancia por la Dirección Jurídica de **FENALCO ANTIOQUIA**, respetando el debido proceso y en todo caso después de haber comunicado al Afiliado o Usuario sobre los hechos, razones y circunstancias que motivaron la decisión y después de que el Afiliado o Usuario se hubiera pronunciado al respecto.

En caso de que el Afiliado o Usuario estuvieran en desacuerdo con la decisión y sanción tomada por la Dirección Jurídica, podrán recurrir en segunda instancia, ante la Dirección Ejecutiva de **FENALCO ANTIOQUIA**.

Lo anteriormente expuesto, será sin perjuicio de las sanciones que la autoridad competente administrativa imponga por la violación por parte del Afiliado o Usuario a las normas de la Ley 1266 de 2008; también será sin perjuicio de las causales de terminación del Contrato al Afiliado o Usuario, previstas en el **Contrato de Prestación de Servicios**, suscrito por ellos; terminación del contrato que en todo caso será de competencia exclusiva de la Dirección Ejecutiva de **FENALCO ANTIOQUIA**.

## Capítulo 10

### VIGENCIA

---

El presente Reglamento obliga a los Afiliados, a los Usuarios y a **FENALCO ANTIOQUIA**, el cual hace parte integral y vinculante del **Contrato para la Prestación de Servicios** y modifica el **Reglamento para la Prestación de los Servicios** que fuera expedido y aprobado por la Junta Directiva de **FENALCO ANTIOQUIA** tal como consta en el acta 222 del 22 de junio de 2004.

Versión corregida y aprobada por la Junta Directiva de **FENALCO ANTIOQUIA**, tal como consta en el acta 349 del 7 de mayo de 2014.



# **FENALCO**

---

## **LA FUERZA QUE UNE A N T I O Q U I A**

### **FENALCO ANTIOQUIA**

**PBX:** (4) 444 64 44 **Fax:** (4) 239 70 62  
Calle 50 # 42 – 54  
[fenalco@fenalcoantioquia.com](mailto:fenalco@fenalcoantioquia.com)  
Medellín – Colombia

### **OFICINA REGIONAL ORIENTE ANTIOQUEÑO**

**PBX:** (4) 531 89 29 **Fax:** (4) 531 88 92  
Calle 42 # 56 – 39 Savanna Plaza  
Centro Empresarial y de Servicios Oficinas 214 y 215  
Rionegro

### **OFICINA REGIONAL URABÁ**

**Teléfonos:** (4) 828 40 04 y 828 08 83  
**Fax:** (4) 828 40 04 extensión 103  
Carrera 105 # 98A – 22 Ed. Serempresa Oficina 201  
Barrio Ortiz, Apartadó

**Línea de Servicio al Cliente (4) 444 04 08**  
**[www.fenalcoantioquia.com](http://www.fenalcoantioquia.com)**

 [www.facebook.com/fenalcoantioquia](http://www.facebook.com/fenalcoantioquia)

 [@Fenalco\\_Ant](https://twitter.com/Fenalco_Ant)