

<b>GESTIÓN DE CRÉDITO</b>					 <b>Coonfie</b> <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA</b>							
<b>Código:</b>	IN-CR-09	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	13 de junio de 2022	<b>Página:</b>	1 de 14

## 1. OBJETIVO

Detallar las actividades que pueden realizarse a través de los servicios que ofrecen las plataformas de centrales de información financiera.

## 2. ALCANCE

Abarca la recepción de reclamaciones a través de las plataformas de centrales de información financiera, así como la creación y eliminación de usuarios para el uso de estas.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. Centrales de información financiera:** También se les conoce como Centrales de Riesgo, y son entidades de carácter privado especialistas en el almacenamiento y administración de la información relativa a cómo las personas y empresas han pagado los préstamos o servicios financieros, que han adquirido con entidades financieras, cooperativas y empresas de sector real.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1.** El administrador de las plataformas de centrales de información financiera es la Asistente de Crédito.
- 4.2.** El tiempo establecido para dar respuesta a las reclamaciones radicadas a través de la plataforma de Datacrédito es de 15 días hábiles.
- 4.3.** El Analista de Normalización y Cobranza es el encargado de aprobar o rechazar el análisis y la respuesta emitida por la Asistente de crédito a una reclamación que sea radicada a través de la plataforma de Datacrédito.
- 4.4.** El Director de oficina correspondiente es el responsable de solicitar a la Asistente de crédito a través de correo electrónico, la creación de usuarios para los funcionarios nuevos que integren la oficina o la eliminación de los usuarios de aquellos a los que se les termine el contrato laboral.
- 4.5.** De acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data), en caso de que los titulares de la información consideren que la información contenida en su registro individual en las plataformas de centrales de información financiera debe ser objeto de corrección o actualización, podrán presentar un reclamo o petición ante COONFIE, el cual será tramitado bajo lo siguiente:
- Una vez recibida la petición o reclamo a través de cualquiera de los medios establecidos para tal fin, el administrador de la plataforma de centrales de información financiera deberá incluir en el registro individual del solicitante en las plataformas CIFIN y DATACRÉDITO en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que diga “**reclamo en trámite**” así como la naturaleza de este. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministre a los usuarios respectivos.
  - En caso de que el solicitante no se encuentre satisfecho con la respuesta brindada a una petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente en contra de COONFIE y éste una vez notificado del hecho, procederá a incluir en el registro individual del solicitante en la plataforma de centrales de información CIFIN y DATACRÉDITO dentro de los dos (2) días hábiles siguientes y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme, una leyenda que diga “**información en discusión judicial**” así como la naturaleza de ésta.

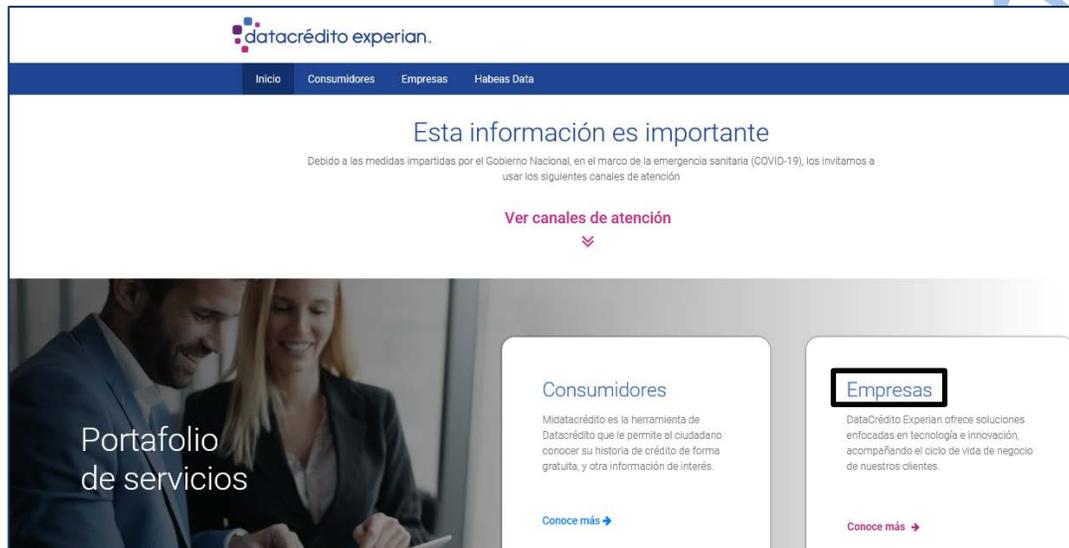
## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.1. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Esta actividad solo podrá realizarse en la página web de Datacrédito.

<b>GESTIÓN DE CRÉDITO</b>					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito <b>Coonfie</b> Es Presente y Futuro Solidario		
<b>SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA</b>							
<b>Código:</b>	IN-CR-09	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	13 de junio de 2022	<b>Página:</b>	2 de 14

Ingresar a Internet Explorer, acceder a la página [www.datacredito.com.co](http://www.datacredito.com.co) y dar clic en la sección “Empresas”.



Dar clic en el botón “Ingresar” que se encuentra en la sección “Acceso a suscriptores”.



Ingresar con las credenciales asignadas previamente, aceptar las condiciones de uso y las políticas de privacidad, luego dar clic en el botón “Ingresar”.

Código:

IN-CR-09

Versión:

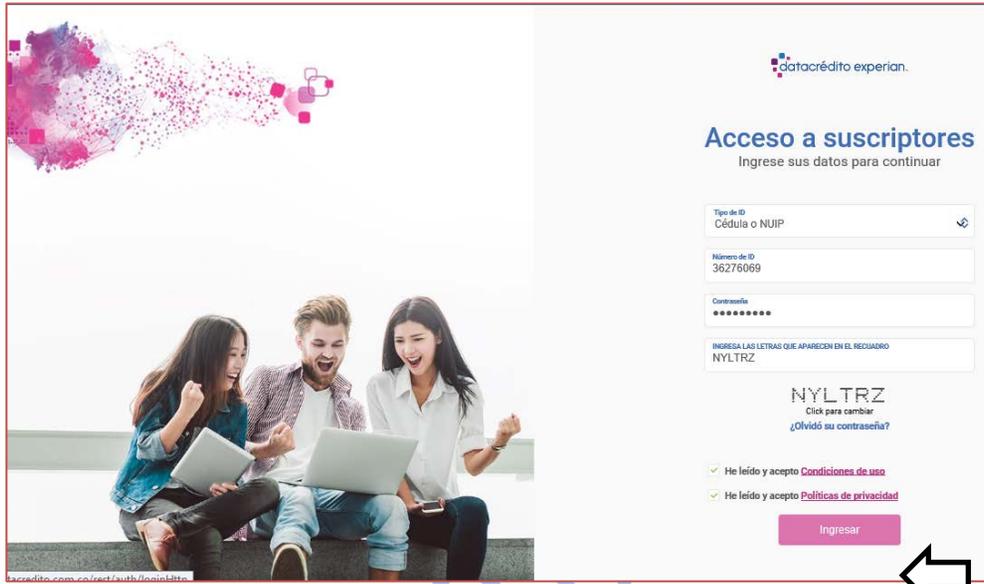
1

Vigencia:

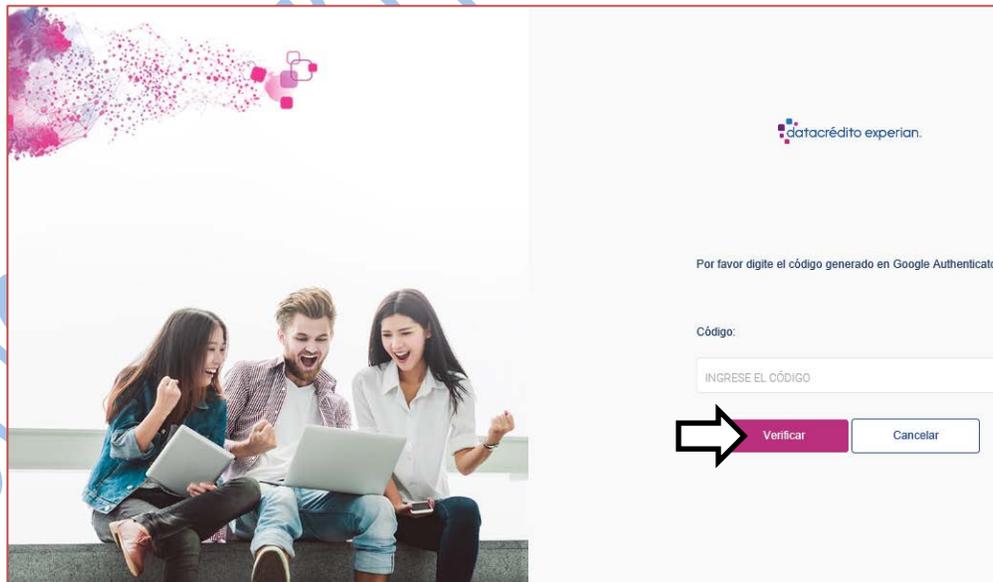
13 de junio de 2022

Página:

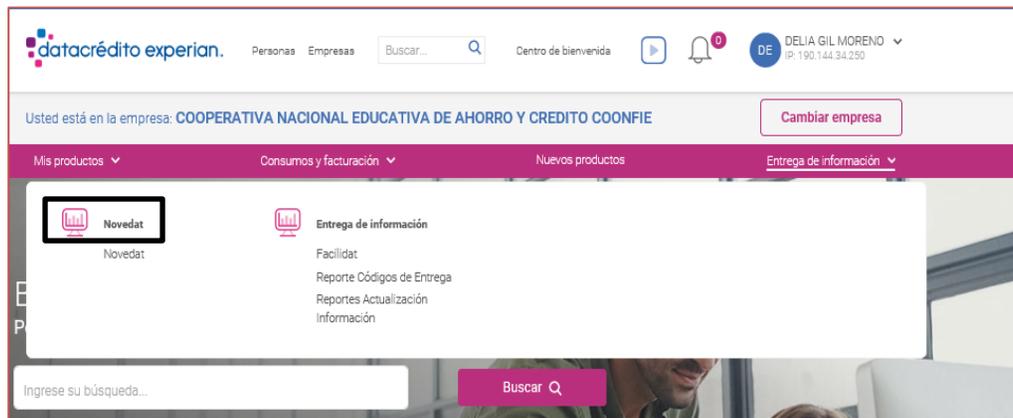
3 de 14



Posteriormente, digitar el código de seguridad que emite Google Authenticator para poder continuar con el proceso y dar clic en “Verificar”.



Pasar el cursor sobre la sección “Entrega de información” y posteriormente escoger la opción “Novedat”.



Una vez en el menú principal, dar clic en la opción “Reclamos” y posteriormente ingresar la información requerida en el los recuadros de “formulario de consulta de obligacion por titular”. Cuando se tenga toda la información se debe dar click en el boton ENVIAR.

The screenshot displays the 'Reclamo' (Complaint) section of the system. The user is logged in as 'DELIA GIL MORENO (Analista)'. The page title is 'Novedat 2.0'. The main heading is 'Reclamo' with a sub-path 'Inicio > Formulacion Reclamos Entidad'. A button 'Formulación Reclamos Entidad' is present. Below it is the 'Formulario de consulta de obligaciones por titular' (El campo marcado con '\*' es obligatorio). The form fields are:

- Tipo de Identificación \*: CC - Cédula de Ciudadanía y NUIP
- Número de Identificación \*: [Empty field]
- Número de Obligación: [Empty field]
- Justificación \*: Seleccione [Dropdown menu]

An 'Enviar' button is located at the bottom right of the form. Below the form is the 'Información Básica del Titular' section, which displays the following data:

Nombres y Apellidos del Titular	Tipo de Identificación	Número de Identificación	Justificación
FERNANDEZ PEREZ EDUAR ANDRES	Cédula de Ciudadanía y NUIP	7720151	Reclamo ante la Fuente

At the bottom, there is a table for 'Obligación' with columns for 'TIPO | NÚMERO DE OBLIGACIÓN | ENTIDAD' and 'F.PERMANENCIA'. A single entry is visible:

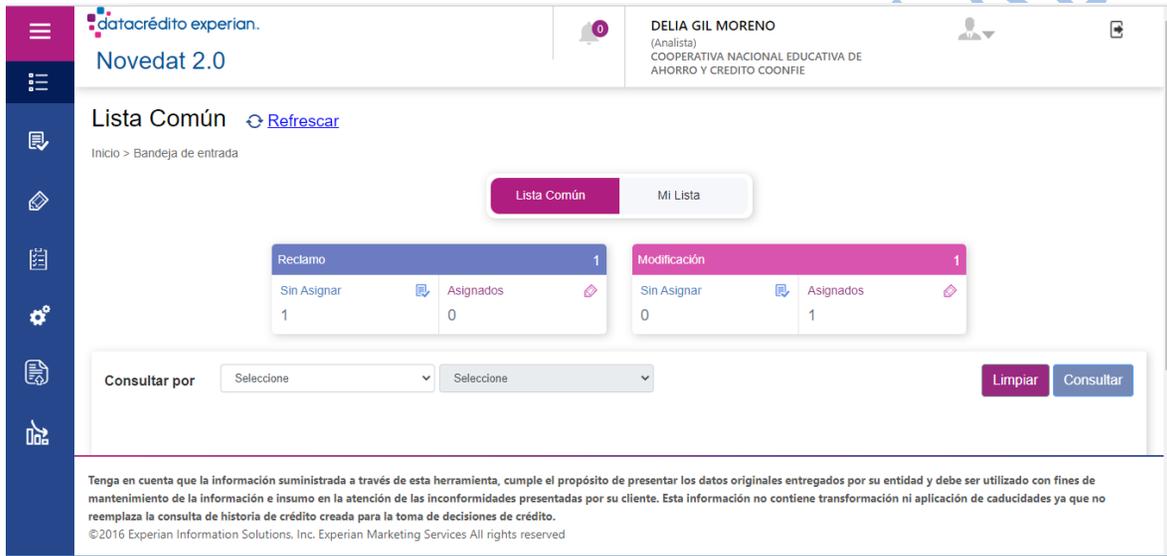
TIPO   NÚMERO DE OBLIGACIÓN   ENTIDAD	F.PERMANENCIA
B CAC 00000000000000992 COONFIE	

A note at the bottom states: 'El campo PERMANENCIA solo se visualiza cuando la obligación fue reportada por la entidad en estado de novedad AL DIA o en estado de cierre definitivo o cerrada y corresponde al tiempo de permanencia de la información negativa calculada según ley.'

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito <b>Coonfie</b> <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
<b>SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA</b>						
<b>Código:</b>	IN-CR-09	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	13 de junio de 2022	<b>Página:</b> 5 de 14

A continuación se podrán evidenciar la cantidad de reclamos radicados a través de la plataforma.

En la parte inferior se muestra toda la información relacionada con cada uno de ellos. Se debe dar clic en el número de registro que se encuentra al lado izquierdo del nombre de la persona que radicó la solicitud, con el fin de poder evidenciarla totalmente.



The screenshot shows the 'Novedat 2.0' interface. At the top, it displays the user's name 'DELIA GIL MORENO' and their role 'Analista' at 'COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CREDITO COONFIE'. The main section is titled 'Lista Común' with a 'Refrescar' button. Below this, there are two summary cards: 'Reclamo' with 1 'Sin Asignar' and 0 'Asignados', and 'Modificación' with 0 'Sin Asignar' and 1 'Asignados'. There are also search filters and 'Limpiar' and 'Consultar' buttons. A footer note states: 'Tenga en cuenta que la información suministrada a través de esta herramienta, cumple el propósito de presentar los datos originales entregados por su entidad y debe ser utilizado con fines de mantenimiento de la información e insumo en la atención de las inconformidades presentadas por su cliente. Esta información no contiene transformación ni aplicación de caducidades ya que no reemplaza la consulta de historia de crédito creada para la toma de decisiones de crédito. ©2016 Experian Information Solutions, Inc. Experian Marketing Services All rights reserved.'

Se debe imprimir el documento que se visualiza al dar clic en dicho número de registro.

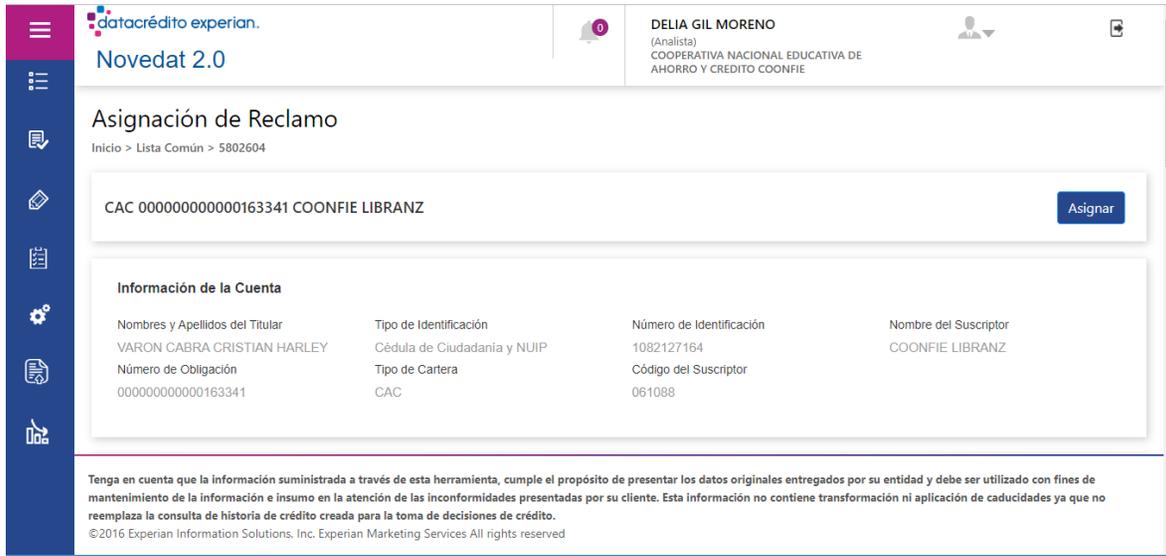
Ingresar al integrador por la ruta **cartera financiera / Extracto de categorías**, buscar el número de cédula del asociado e imprimir la información como soporte de la reclamación.

Adicionalmente se debe verificar en el estado de cuentas, el estado de la obligación por la cual se realiza la reclamación.

En la parte inferior izquierda de la pantalla, en la opción **“seleccionar acción”**, se debe escoger una de las siguientes 3 opciones:

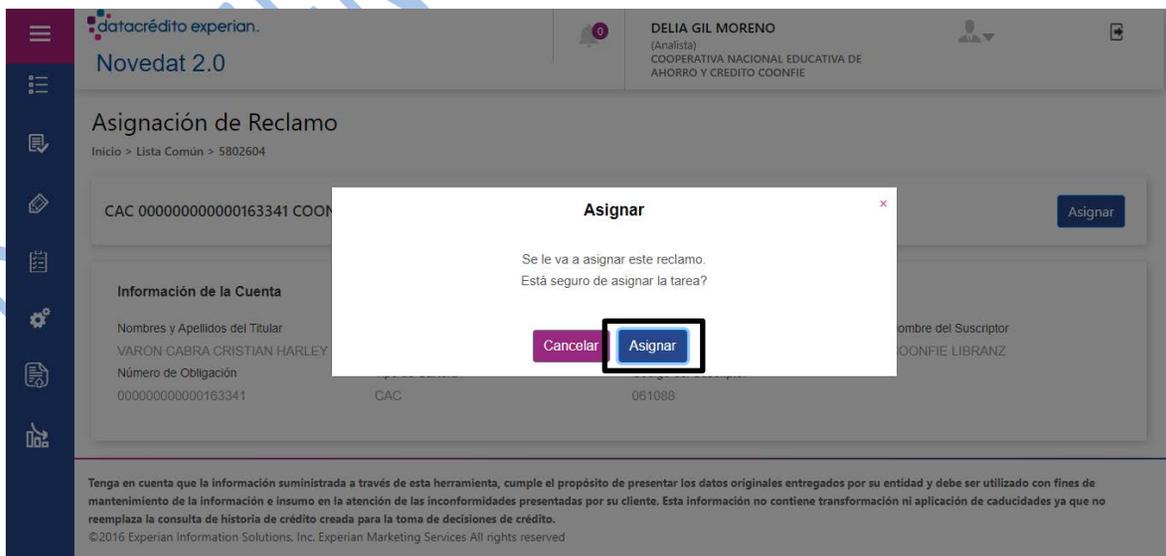
- **Modificar:** En caso de que según la reclamación radicada, la cooperativa deba realizar alguna modificación en los reportes que realizar a las entidades de información financiera.
- **Eliminar del informe:** En caso de que según la reclamación radicada, la cooperativa deba eliminar algunos de los reportes que ha emitido a las entidades de información financiera.
- **Ratificar:** Se selecciona cuando la Cooperativa no ha realizado acciones erróneas en cuanto al reporte en centrales de información.

Teniendo en cuenta la información suministrada en la reclamación y acorde al caso expuesto, la opción que se escogerá será **“Modificar”**, como se evidencia a continuación:

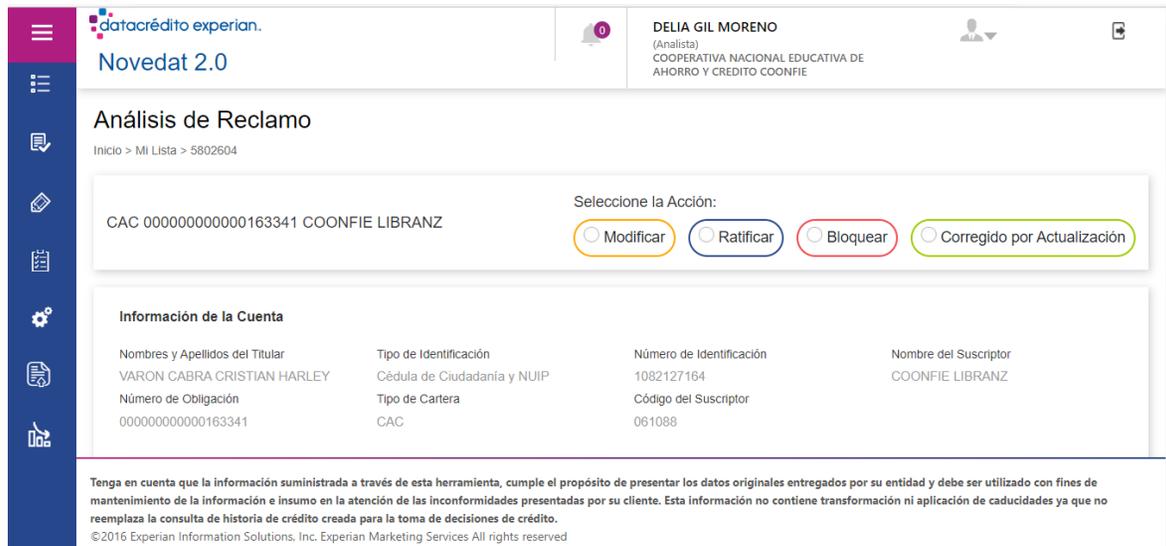


Una vez hecho lo anterior, se debe imprimir el reclamo radicado, su respectivo análisis, así como la respuesta emitida y entregar dicha documentación en medio físico al “Revisor de reclamos” que actualmente es el Analista de normalización y cartera quien deberá ingresar también a la plataforma, pasar el cursor sobre la sección “Entrega de información” y escoger la opción “Novedat”.

Una vez en el menú principal, se debe dar clic en la opción “Reclamos” y posteriormente en la opción “Revisor de reclamos”.



Dar clic en la opción “Listado” con el fin de visualizar las reclamaciones que han sido recibidas a través de la plataforma y posteriormente en el botón “Enviar”.



**Novedat 2.0**

**Análisis de Reclamo**  
Inicio > Mi Lista > 5802604

CAC 000000000000163341 COONFIE LIBRANZ

Seleccione la Acción:

Modificar  Ratificar  Bloquear  Corregido por Actualización

**Información de la Cuenta**

Nombres y Apellidos del Titular	Tipo de Identificación	Número de Identificación	Nombre del Suscriptor
VARON CABRA CRISTIAN HARLEY	Cédula de Ciudadanía y NUIP	1082127164	COONFIE LIBRANZ
Número de Obligación	Tipo de Cartera	Código del Suscriptor	
000000000000163341	CAC	061088	

Tenga en cuenta que la información suministrada a través de esta herramienta, cumple el propósito de presentar los datos originales entregados por su entidad y debe ser utilizado con fines de mantenimiento de la información e insumo en la atención de las inconformidades presentadas por su cliente. Esta información no contiene transformación ni aplicación de caducidades ya que no reemplaza la consulta de historia de crédito creada para la toma de decisiones de crédito.  
©2016 Experian Information Solutions, Inc. Experian Marketing Services All rights reserved

El número que se evidencia al lado izquierdo del nombre de quien realiza la reclamación, hace referencia al número de pagaré de la obligación respectiva, por lo tanto se debe verificar que el detalle corresponda a ésta con el fin de evitar confusiones en caso de que el asociado cuente o haya contado con más de una obligación en la cooperativa.

De esta manera, el Revisor de reclamos podrá visualizar todas las solicitudes radicadas que la Asistente de crédito tramitó con anterioridad, ya que es quien debe verificar y confirmar el análisis realizado así como la respuesta emitida al asociado.

Para esto debe dar clic en el número de registro que se encuentra al lado izquierdo del nombre del asociado que radicó la solicitud, con el fin de poder evidenciarla totalmente.

En la parte inferior izquierda de la reclamación se debe seleccionar una de las siguientes opciones:

- **Aplicar Modificación:** En caso de que el revisor de reclamaciones se encuentre de acuerdo con el análisis realizado y la respuesta emitida por la Asistente de crédito.
- **Rechazar Modificación:** En caso de que el revisor de reclamaciones NO se encuentre de acuerdo con el análisis realizado y la respuesta emitida por la Asistente de crédito.  
En este caso, la opción seleccionada será “Aplicar modificación”.

Además, teniendo en cuenta la opción seleccionada, se deben redactar las observaciones que se consideren pertinentes en el espacio destinado para ello y luego dar clic en el botón “Aceptar”. Finalmente se debe imprimir la información generada y posteriormente entregar la documentación a la Asistente de crédito para su respectivo archivo y control.

<b>GESTIÓN DE CRÉDITO</b>					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito <b>Coonfie</b> Es Presente y Futuro Solidario		
<b>SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA</b>							
<b>Código:</b>	IN-CR-09	<b>Versión:</b>	1	<b>Vigencia:</b>	13 de junio de 2022	<b>Página:</b>	8 de 14

## 5.2. CREACIÓN DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA TRANSUNION - CIFIN

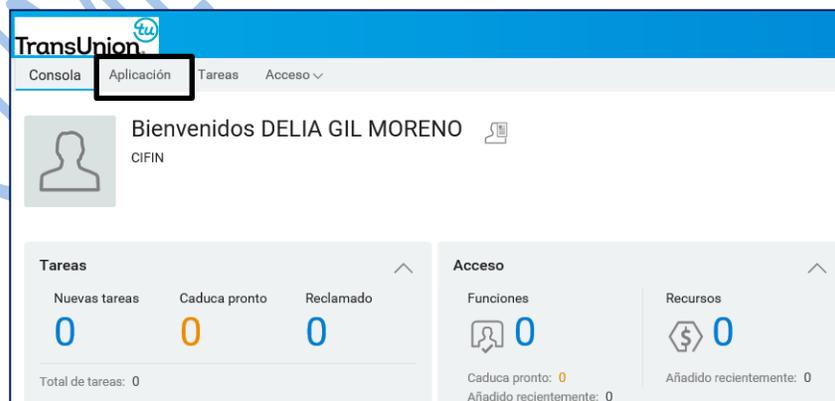
Ingresar a la página oficial de la plataforma TransUnion - Cifin a través del Navegador Explorer y en la sección “Servicios” seleccionar la opción “GAUS”



Ingresar con las credenciales asignadas previamente.



Al acceder a la plataforma, dar clic en la sección “Aplicación”.



A continuación, se podrán evidenciar los servicios con los que cuenta la plataforma. En este caso se debe escoger la opción “Realizar una petición”.

Código: IN-CR-09

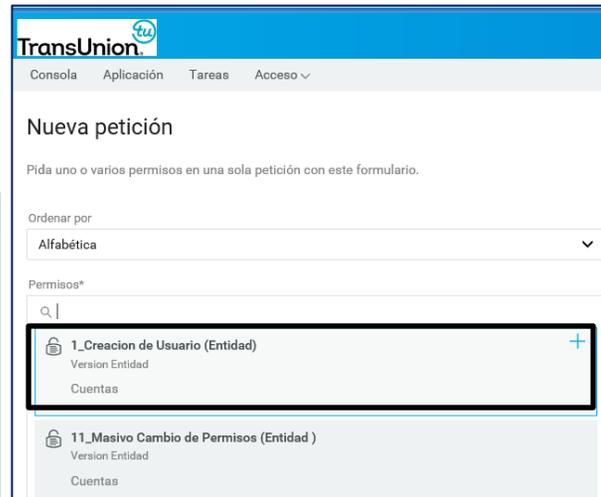
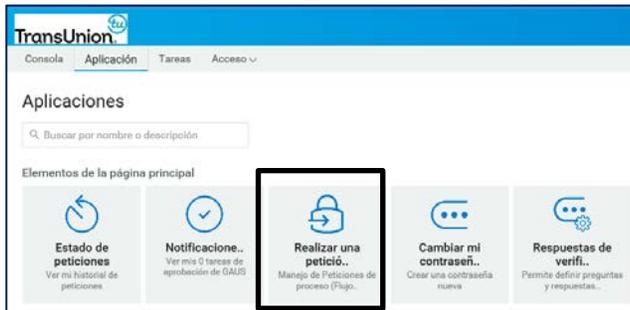
Versión: 1

Vigencia:

13 de junio de 2022

Página:

9 de 14



En el campo "ordenar por" se escoge la opción "Alfabetico" y en el campo permisos, la sección "Creación de usuarios".

Se debe ingresar la información del funcionario al quien se le va a asignar el usuario en la plataforma: Número de identificación, tipo de identificación y sucursal a la que pertenece.

Finalmente se debe dar clic en el botón Enviar.

Pulse Enviar para solicitar el derecho.

Autorizador: DELIA GIL MORENO

Identificacion: \*

Usuario Actual:

Tipo Identificacion: \*

Entidad:

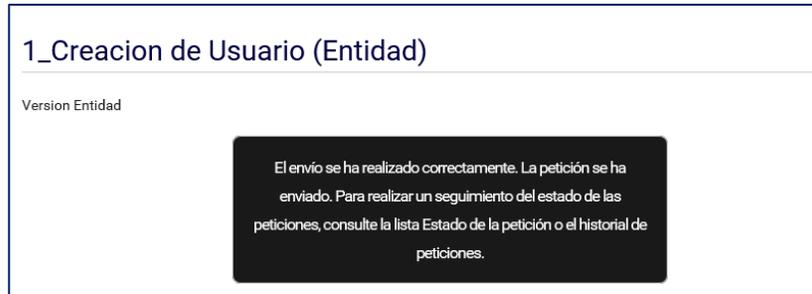
Codigo Entidad: \*

Tipo Entidad:

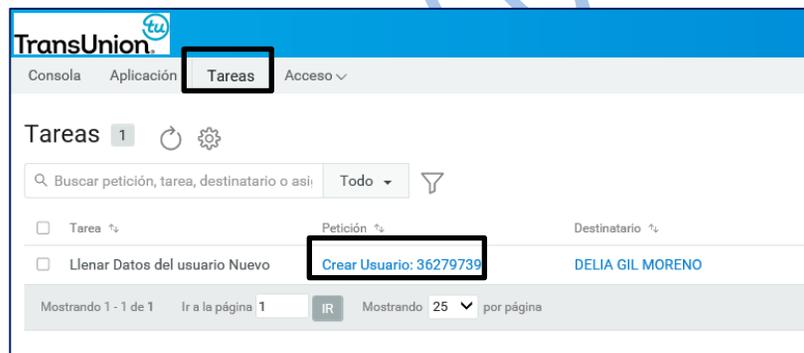
Codigo Tipo Entidad: \*

Sucursales: \*

La plataforma emitirá un mensaje de confirmación de envío de la solicitud realizada, como se muestra a continuación:



Se debe dar clic en la sección "Tareas" y posteriormente en la información que se encuentra resaltada en color azul que corresponde a la solicitud realizada (crear usuario).



Se diligencia la información complementaria del funcionario al cual se le asignará el usuario: E-mail, dirección, teléfono sucursal y cargo.

Posteriormente se adiciona el **permiso de consulta** dando clic en la opción verdadero y finalmente en el botón "Aprobar". La opción **adicionar permisos actualizaciones** debe quedar seleccionado en falso.

Identificación:

Nombres: \*

Apellidos: \*

eMail: \*

Entidad:

Tipo Entidad:

Sucursal:

Direccion Sucursal: \*

Telefono Sucursal: \*

Ciudad Sucursal: \*

Cargo: \*

Si no lo hace el requerimiento no sera tramitado

Adicionar Permisos Actualizacion: \*  falso  verdadero

Adicionar Permisos Consulta: \*  falso  verdadero

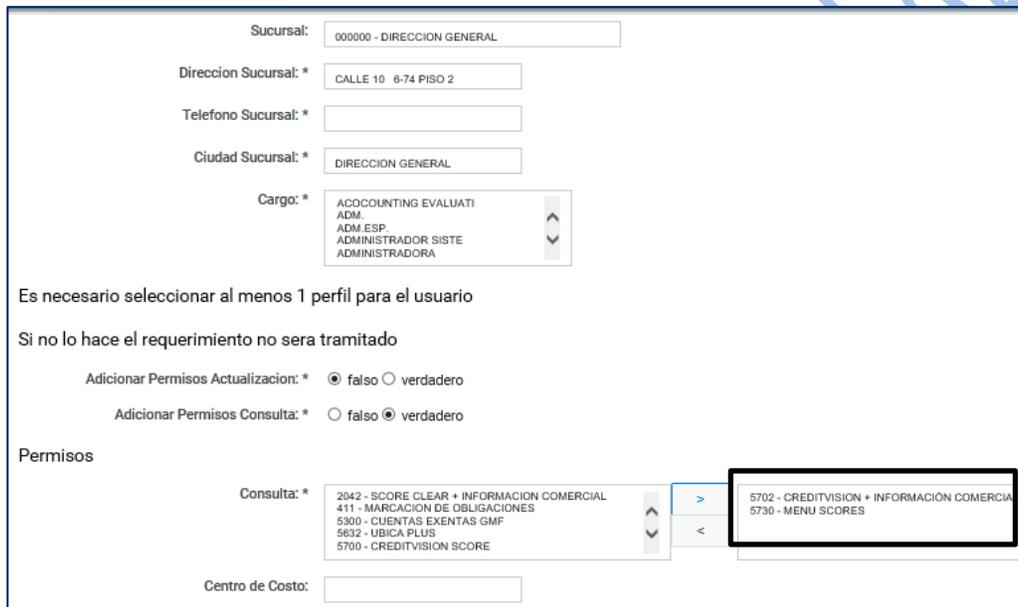
Permisos

Centro de Costo:

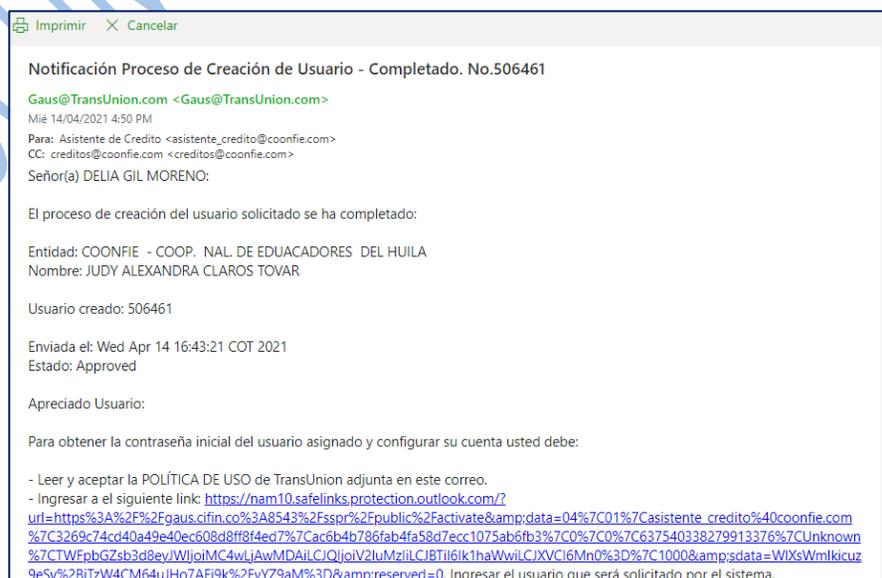
Es necesario seleccionar al menos 1 perfil para el usuario

Automáticamente la plataforma arrojará todos los permisos que se pueden adicionar. En este caso para los asesores comerciales, los permisos que se deben seleccionar son: **Menu score, credivisión + información comercial y cuentas exentas del GMF.**

Luego se debe dar clic en “Aceptar” para grabar la información.

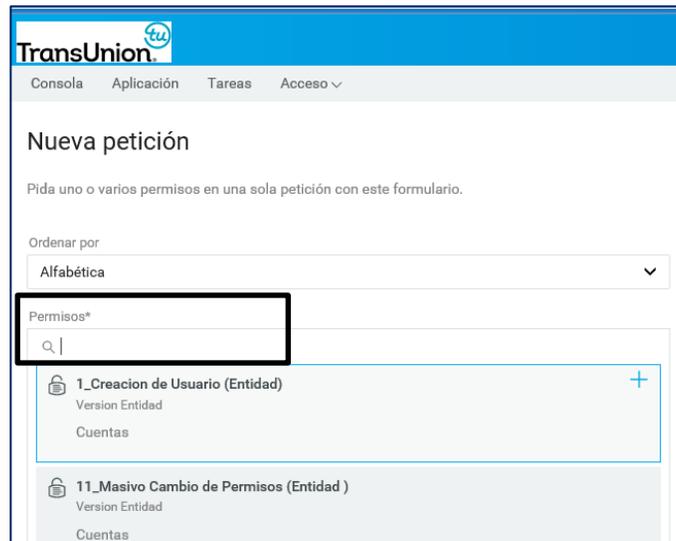


Una vez se hayan asignado los permisos y por lo tanto, se haya creado el usuario, la Asistente de crédito (Administrador de la plataforma), recibirá un correo de confirmación de lo realizado, como se evidencia a continuación:



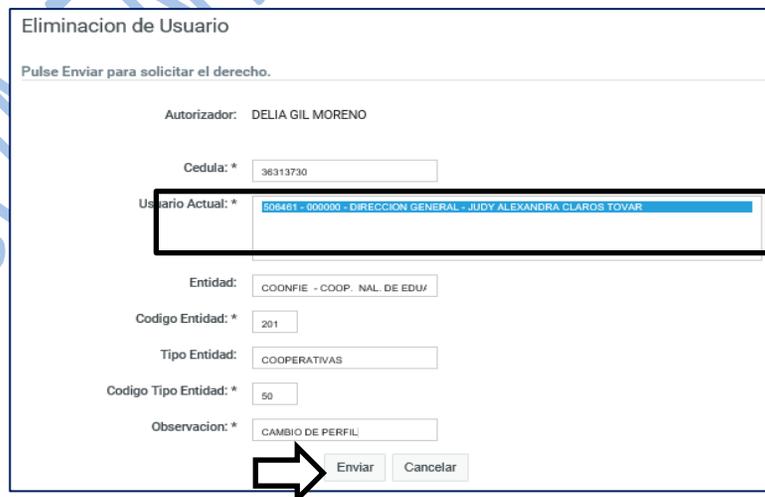
### 5.3. ELIMINACIÓN DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA TRANSUNION - CIFIN

Una vez se haya ingresado a la página oficial de la plataforma Cifin a través del Navegador Explorer y en la sección “Servicios” seleccionar la opción “Gaus”, “Aplicación” y finalmente en “Realizar una petición”, escribir en el buscador la opción de “Eliminación de usuarios” y seleccionarla.



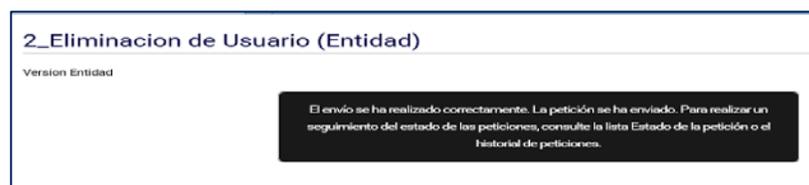
The screenshot shows the 'Nueva petición' (New request) form in the TransUnion system. The search field for permissions is highlighted, showing the results for '1\_Creacion de Usuario (Entidad)' and '11\_Masivo Cambio de Permisos (Entidad)'. The search term 'Eliminación de usuarios' is entered in the search field.

En el campo “Usuario actual” se debe digitar el nombre del funcionario al cual se le va a eliminar el usuario y luego dar clic en el botón “Enviar”.



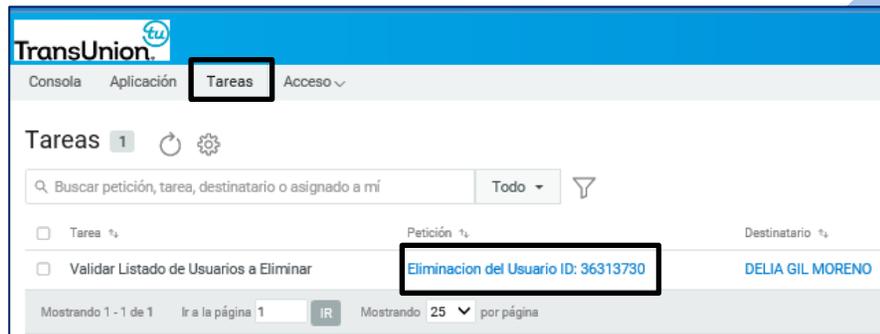
The screenshot shows the 'Eliminacion de Usuario' (User Elimination) form. The 'Usuario Actual:' field is highlighted, showing the name 'JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR'. The form includes fields for 'Autorizador', 'Cedula', 'Entidad', 'Codigo Entidad', 'Tipo Entidad', 'Codigo Tipo Entidad', and 'Observacion'. The 'Enviar' button is highlighted with a black arrow.

La plataforma emitirá un mensaje de confirmación de envío de la solicitud realizada.



The screenshot shows the confirmation message for the user elimination request. The message states: 'El envío se ha realizado correctamente. La petición se ha enviado. Para realizar un seguimiento del estado de las peticiones, consulte la lista Estado de la petición o el historial de peticiones.'

Se debe dar clic en la sección “Tareas” y posteriormente en la información que se encuentra resaltada en color azul que corresponde a la solicitud realizada (eliminar usuario).



Para finalizar con el proceso, se debe aprobar lo realizado con anterioridad para lo cual se da clic en el botón destinado para tal fin.

### Eliminación del Usuario ID: 36313730

Seleccione el botón adecuado para aprobar o cancelar la petición.

Petición de: DELIA GIL MORENO

Fecha de la petición: 15/04/2021

Identificación:

Entidad:

Identificación:

Observacion: \*

### Eliminación del Usuario ID: 36313730

El envío se ha realizado correctamente. La tarea se ha completado.

Una vez se hayan asignado los permisos y por lo tanto, se haya eliminado el usuario, la Asistente de crédito (Administrador de la plataforma), recibirá un correo de confirmación de lo realizado, como se evidencia a continuación:

Código:

IN-CR-09

Versión:

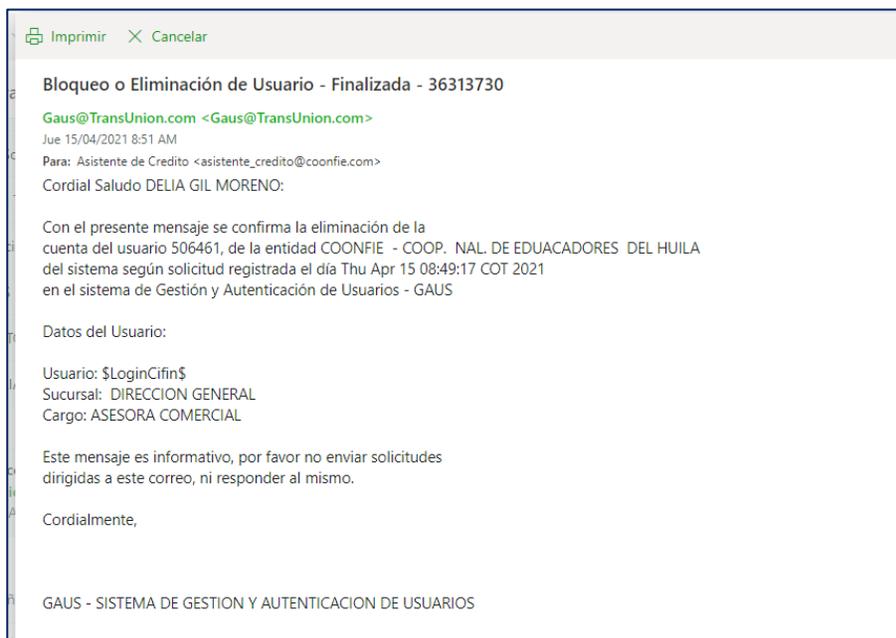
1

Vigencia:

13 de junio de 2022

Página:

14 de 14



## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	07 de junio de 2022
Elaborado Por:		
<b>SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA</b> Cargo: Analista del SIG	Revisado Por:	Aprobado Por:
	<b>JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR</b> Cargo: Subgerente de crédito	<b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Gerente General