



Manual de usuario

Proceso de Ejercicios de Derechos ARCOL

RESUMEN EJECUTIVO	3
Introducción	3
Objetivo	3
PROCESO OPERATIVO	3
2.1 Proceso de Ejercicio de Derechos ARCOL	3
DETALLE DEL PROCESO DE REGISTRO	4
3.1 Registro nuevos usuarios	4
Registro para personas físicas/jurídicas	5
Registro para representantes	10
3.2 Usuarios ya registrados	20
EJERCICIOS DE DERECHOS ARCOL	20
4.1 Tipo de derechos ARCOL	20
4.2 Tipo de ficheros	20
4.3 Proceso Ejercicio de Derechos ARCOL-Vía Web	21
Derecho de Acceso	21
Derecho de Rectificación/Cancelación/Oposición/Limitación	23
4.4 Proceso Ejercicio de Derechos ARCOL-Vía Postal	26
PREGUNTAS FRECUENTES FICHERO ASNEF/EMPRESA/JUDICIAL	26
5.1 Preguntas frecuentes	27
5.2 Soporte	27
Preguntas frecuentes	27
Manual de Usuario	27
Soporte	28

1. RESUMEN EJECUTIVO

Introducción

Equifax facilita a los usuarios la ejecución de sus Derechos recogiendo la información actualizada en los Ficheros. Debemos destacar que este servicio es totalmente gratuito para los usuarios que desean solicitar cualquier tipo de “Derecho ARCOL”.

- Acceso (A)
- Rectificación (R)
- Cancelación (C)
- Oposición (O)
- Limitación (L)

A continuación, serán mostradas imágenes orientativas para aquellos usuarios que tengan dudas a la hora de registrarse en la web de EFX así como, la utilización de cualquier derecho que se desee ejercer. Señalar además, que la *Web del Consumidor de Equifax* ofrece la posibilidad de cambiar el idioma, pudiendo optar por las opciones Español/Inglés.

Objetivo

El fichero Asnef permite atender las reclamaciones y solicitudes de los usuarios en relación a los derechos ARCOL. Es por ello, que el objetivo de la creación de este manual es ofrecer una mayor rapidez y comodidad para el usuario y poder entender así, el proceso de gestión a la hora de solicitar un derecho.

2. PROCESO OPERATIVO

2.1 Proceso de Ejercicio de Derechos ARCOL

Para poder ejercer sus derechos ARCOL le indicamos de forma genérica los puntos a tener en cuenta. Indicar además, que el proceso cambia en función del tipo de petición, es decir, si la petición es vía web o por correo postal. En cualquier caso, indicamos los pasos a seguir.

- Peticiones vía web
 - Conectarse al “Portal Web del Consumidor de Equifax”.
 - Si ya tiene usuario, proceda a acceder al sistema con su ID y contraseña. El ID hace referencia a su dirección de correo electrónico. Si por el contrario todavía no tiene cuenta en el portal del usuario, ha de crear una nueva cuenta.
 - Seleccionar el derecho que se desea ejercer (Derechos ARCOL).

- Recibirá respuesta a su petición en la mayor brevedad de tiempo.
- Peticiones vía correo postal
 - Enviar una petición por carta ya sea ordinaria, certificada o con acuse de recibo incluyendo fotocopia de su DNI, NIE, Pasaporte o CIF de su empresa así como, un escrito indicando el derecho que se desea ejercer.
 - Recibirá respuesta a su petición en la mayor brevedad de tiempo..



3. DETALLE DEL PROCESO DE REGISTRO

3.1 Registro nuevos usuarios

A continuación, veremos cómo poder registrarse en la página de EDERECHOS, ya sea para personas físicas, jurídicas y/o representantes que quieran ejercer un derecho. En este último caso, debemos señalar que sólo se permitirá representar un máximo de tres personas físicas y/o jurídicas por cada representante incluyendo la opción, de que el propio representante pueda ejercer un derecho para sí mismo.

Para agilizar la ejecución del "login" mostraremos a continuación mediante imágenes cómo proceder al mismo en los distintos casos.

Como elemento aclaratorio, indicar que los datos que consten en dichas imágenes (Ej: nombre, DNI, localidad, e-mail, etc) no son datos reales.

- *Registro para personas físicas/jurídicas*

En el caso del registro de personas físicas así como, jurídicas, el proceso a seguir será el mismo, con algunas diferencias que veremos a lo largo de cada uno de los pasos.

Si es la primera vez que accede al Portal de EDERECHOS del Consumidor de Equifax tendrá que registrarse en el sistema con su dirección de correo electrónico. Por favor, siga los siguientes pasos.

- Haga click en el apartado *“Regístrese hoy”*, indicado en la siguiente imagen.

- Introduzca su dirección de correo electrónico y seleccione *“ENVIAR”*. Dicha dirección tiene que ser validada por el sistema siempre y cuando, la misma no esté ya en uso. Es decir, no sea una cuenta creada con anterioridad.

- Una vez validada y confirmada dicha dirección de e-mail, le llegará un aviso indicando que *“El email está disponible para el registro”*.

- Como podemos observar, tenemos un desplegable en "TIPO DE CUENTA", esta nos mostrará las opciones que podemos seleccionar, en este caso, seleccionamos "PERSONA FÍSICA" o "PERSONA JURÍDICA" dependiendo del tipo de registro.

The screenshot shows the 'Cree su cuenta de Equifax' page. The 'Email' field contains 'ejemplosolicitud@hotmail.com'. The 'Tipo de cuenta' dropdown menu is open, showing three options: 'PERSONA FÍSICA', 'EN CALIDAD DE REPRESENTANTE', and 'PERSONA JURÍDICA'. Below the email field are two buttons: 'VOLVER' and 'CREAR CUENTA'.

- Una vez realizada la elección del tipo de persona (física/jurídica/representante) debe completar los datos que aparecen a continuación.
 - En el caso de las personas físicas deben introducir un DNI/NIE/Pasaporte.
 - Para personas jurídicas debe ser completado seleccionando la opción CIF e introducir el mismo.

The screenshot shows the 'Cree su cuenta de Equifax' page with the 'Tipo de cuenta' dropdown menu set to 'PERSONA FÍSICA'. The form includes the following fields:

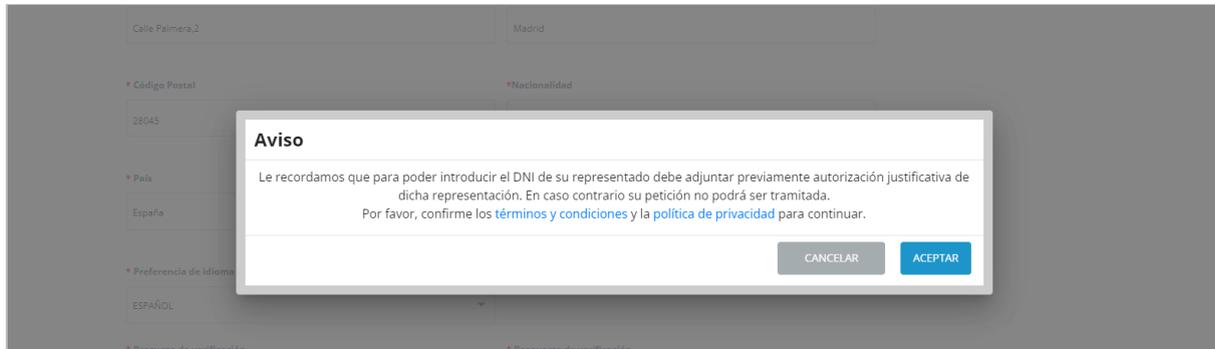
- Email: ejemploolicitud@hotmail.com
- Nombre: [Empty text box]
- Apellido(s): [Empty text box]
- Tipo de ID: [Empty dropdown menu]
- Identificación Nacional: [Empty text box]
- Calle: [Empty text box]
- Ciudad: [Empty text box]
- Código Postal: [Empty text box]
- Nacionalidad: [Empty dropdown menu]

(*) No olvide completar los campos con asteriscos ya que son obligatorios para realizar el registro.

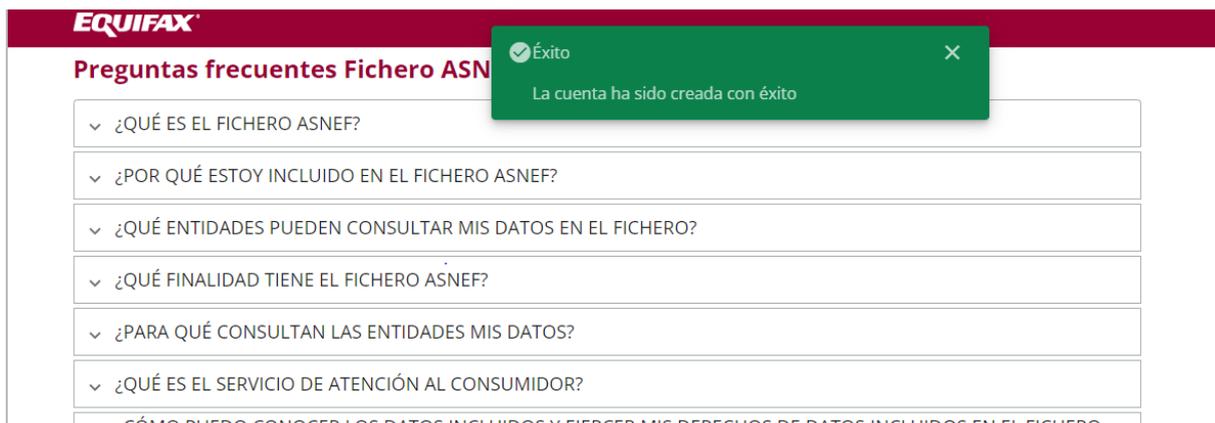
- Además, debe completar la pregunta/respuesta de verificación. Esto le ayudará en aquellos casos en los que se necesite asegurar que es el propietario de la cuenta.

The screenshot shows the verification section of the 'Cree su cuenta de Equifax' page. The 'Pregunta de verificación' dropdown menu is open, showing three options: '¿CUAL ES TÚ COLOR FAVORITO?', 'ESCRIBE EL NOMBRE DE TU MASCOTA', and '¿DONDE NACISTE?'. The 'Respuesta de verificación' field is an empty text box.

- Completados los campos, debemos seleccionar, **“CREAR CUENTA”**.
- Aceptados los **“Términos y Condiciones y la política de privacidad”** se informará del estado del Registro en el sistema.



- Si el registro ha sido completado con éxito, aparecerá el siguiente aviso en pantalla, **“La cuenta ha sido creada con éxito”**.



- Confirmada la validación de la cuenta creada, recibirá un aviso al correo electrónico indicado facilitando así, una clave que deberá ser introducida la primera vez que se acceda a la plataforma. Indicar además, que el email puede ser enviado tanto en español como en inglés.

Se dio de alta en la aplicación Consumer Portal. Su clave temporal autogenerada es 26CB1658 que deberá cambiar cuando acceda a la aplicación.

- Realizado este paso, deberemos cambiar la contraseña. Introduciendo en primer lugar, la facilitada en el correo electrónico.

- Definir nueva contraseña. Debe ser seleccionada una nueva contraseña para poder acceder a la web de EFX introduciendo en primer lugar, la facilitada en el email.

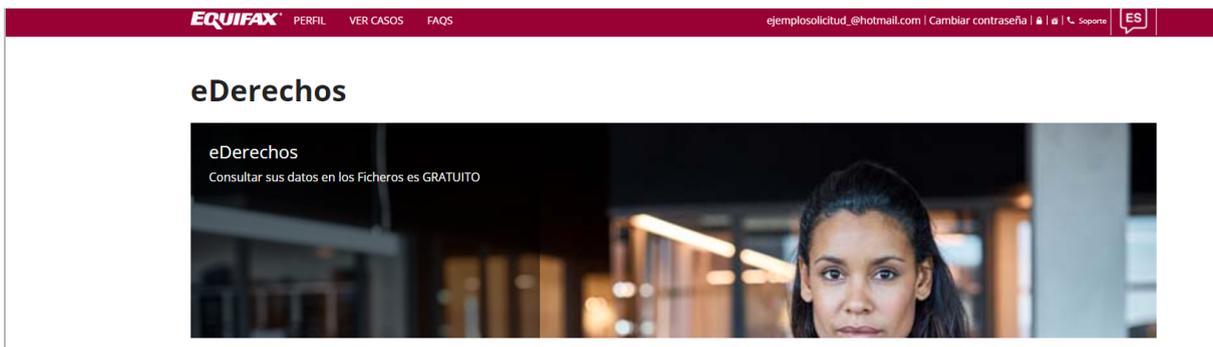
- Modificada la misma, llegará un aviso que confirma la acción realizada, "La contraseña ha sido actualizada".

- Para acceder a la plataforma, será necesario incluir el email y la nueva contraseña. En ese momento, podremos realizar la gestión de solicitud de derechos ARCOL.



Además y para que la petición de solicitud de los derechos que se desea ejercer se gestione de forma correcta, es necesario adjuntar la fotocopia de su NIF/NIE/Pasaporte/CIF.

- Para ello, será necesario acceder a nuestro "PERFIL".



- En la opción "Seleccionar archivo" podrá disponer de la posibilidad de adjuntar el documento requerido. El documento será validado previamente por los agentes del Servicio de Atención al Consumidor para comprobar que ha sido incluido correctamente.

Dirección

Calle:	Calle Palmera,2
Ciudad:	Madrid
País:	Spain
Código Postal:	28045

* Por favor adjunte su documento de identidad

Ningún archivo seleccionado

Tenga en cuenta que en caso de no ser aceptado por parte de los agentes la subida de su documento de identidad ya sea por datos incorrectos/incoherentes o ilegibilidad del documento anexo, le comunicaremos mediante e-mail, este hecho. Así mismo, será informado en caso contrario, si el/los documentos son aceptados por parte del agente, llegará un aviso a su e-mail como el que se muestra a continuación confirmando que desde ese momento, puede ejercer el derecho que desee.

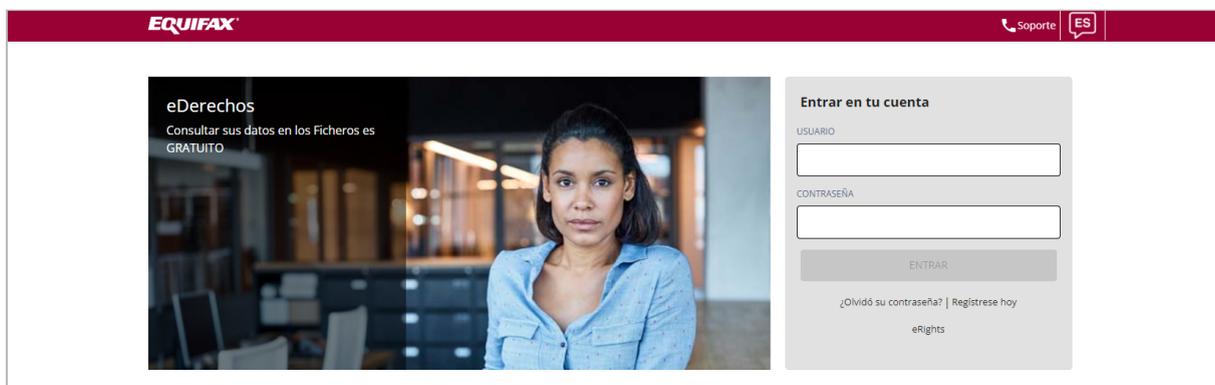


Nota: Si el documento tiene un vencimiento inferior a 30 días, será comunicado a través de email para que proceda a la actualización del documento de identidad ya que por el contrario y cumplido el vencimiento, no será posible solicitar los derechos ARCOL.

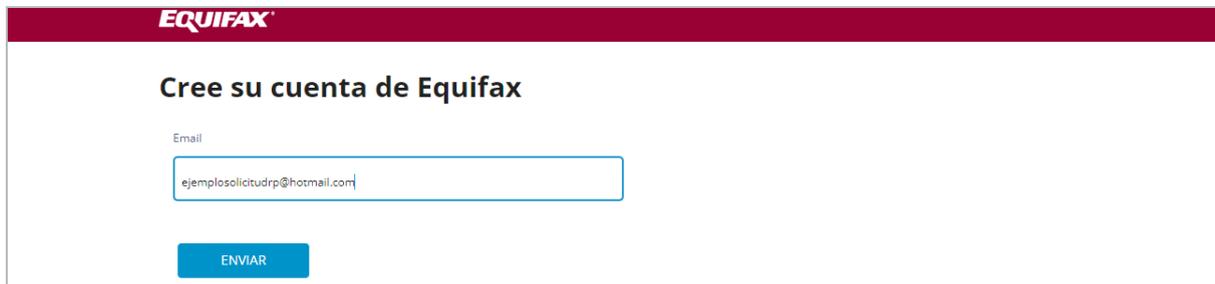
- *Registro para representantes*

Para crear una nueva cuenta como “Representante” se deben seguir los mismos pasos que para el registro de personas físicas/jurídicas con algunas diferencias que mostraremos a continuación. Es importante tener en cuenta que el email solicitado tanto para el registro del representante como para el posterior registro de representados, deben ser el mismo. Es decir, el correo electrónico del representante. De no ser así, las notificaciones de cualquier representado no llegarán a la cuenta registrada del representante y por lo tanto no tendrá visibilidad de los datos. Es importante tener en cuenta que cada representante podrá ejercer derechos para un máximo de tres representados por año.

- Haga click en el apartado “Regístrese hoy”, indicado en la siguiente imagen.

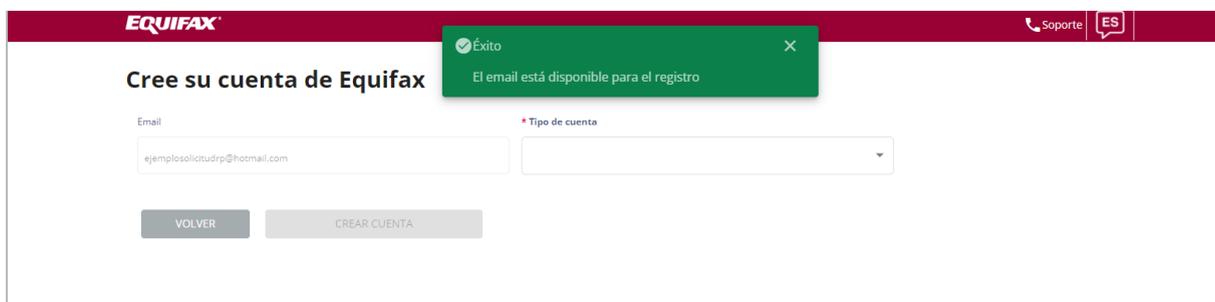


- Introduzca la dirección de correo electrónico (email del representante) y seleccione “Enviar”. Dicha dirección tiene que ser validada por el sistema, siempre y cuando la misma no esté ya en uso. Es decir, no sea una cuenta creada con anterioridad.



The screenshot shows the Equifax website header with the logo. Below it, the heading "Cree su cuenta de Equifax" is displayed. There is an "Email" label above a text input field containing "ejemplosolicitudrp@hotmail.com". Below the input field is a blue button labeled "ENVIAR".

- Una vez validada y confirmada dicha dirección de e-mail, le llegará un aviso indicando que “El email está disponible para el registro”.



The screenshot shows the Equifax website header with the logo, a "Soporte ES" link, and a green success message box that says "Éxito El email está disponible para el registro". Below the message, the heading "Cree su cuenta de Equifax" is visible. There is an "Email" label above a text input field containing "ejemplosolicitudrp@hotmail.com". To the right is a dropdown menu labeled "* Tipo de cuenta". Below the input field and dropdown are two buttons: "VOLVER" and "CREAR CUENTA".

- Como podemos observar, tenemos un desplegable en “TIPO DE CUENTA”, esta nos mostrará las opciones que podemos seleccionar, en este caso, seleccionamos “EN CALIDAD DE REPRESENTANTE”.



The screenshot shows the Equifax website header with the logo. Below it, the heading "Cree su cuenta de Equifax" is displayed. There is an "Email" label above a text input field containing "ejemplosolicitudrp@hotmail.com". To the right is a dropdown menu labeled "* Tipo de cuenta" which is open, showing three options: "PERSONA FÍSICA", "EN CALIDAD DE REPRESENTANTE", and "PERSONA JURÍDICA". Below the input field and dropdown are two buttons: "VOLVER" and "CREAR CUENTA".

- Una vez realizada la elección del tipo de persona (representante) debe completar los datos que aparecen a continuación.
 - En este caso deben ser introducidos todos los datos referentes al representante.

EQUIFAX

Cree su cuenta de Equifax

Email:

* Tipo de cuenta:

* Nombre:

* Apellido(s):

* Tipo de ID:

* Identificación Nacional:

* Calle:

* Ciudad:

(*) No olvide completar los campos con asteriscos ya que son obligatorios para realizar el registro.

- Además, debe completar la pregunta/respuesta de verificación. Esto le ayudará en aquellos casos en los que se necesite asegurar que es el propietario de la cuenta.

* Pregunta de verificación:

* Respuesta de verificación:

ESCRIBE EL NOMBRE DE TU MASCOTA

¿DONDE NACISTE?

- Completados los campos, debemos seleccionar, **“CREAR CUENTA”**.
- Aceptados los **“Términos y Condiciones y la política de privacidad”** se informará del estado del Registro en el sistema.

Aviso

Le recordamos que para poder introducir el DNI de su representado debe adjuntar previamente autorización justificativa de dicha representación. En caso contrario su petición no podrá ser tramitada.
Por favor, confirme los [términos y condiciones](#) y la [política de privacidad](#) para continuar.

- Si el registro ha sido completado con éxito, aparecerá el siguiente aviso en pantalla, **“La cuenta ha sido creada con éxito”**.

EQUIFAX

Preguntas frecuentes Fichero ASNEF

✓ Éxito
La cuenta ha sido creada con éxito

- ¿QUÉ ES EL FICHERO ASNEF?
- ¿POR QUÉ ESTOY INCLUIDO EN EL FICHERO ASNEF?
- ¿QUÉ ENTIDADES PUEDEN CONSULTAR MIS DATOS EN EL FICHERO?
- ¿QUÉ FINALIDAD TIENE EL FICHERO ASNEF?
- ¿PARA QUÉ CONSULTAN LAS ENTIDADES MIS DATOS?
- ¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR?

- Confirmada la validación de la cuenta creada, recibirá un aviso al correo electrónico indicado facilitando así, una clave que deberá ser introducida la primera vez que se acceda a la plataforma. Indicar además, que el email puede ser enviado tanto en español como en inglés.

Se dio de alta en la aplicación Consumer Portal. Su clave temporal autogenerada es 26CB1658 que deberá cambiar cuando acceda a la aplicación.

- Realizado este paso, deberemos cambiar la contraseña. Introduciendo en primer lugar, la facilitada en el correo electrónico.

Entrar en tu cuenta

USUARIO
ejemplosolicitud_@hotmail.com

CONTRASEÑA
.....|

ENTRAR

¿Olivó su contraseña? | Regístrese hoy

eRights

- Definir nueva contraseña. Debe ser seleccionada una nueva contraseña para poder acceder a la web de EFX introduciendo en primer lugar, la facilitada en el email.

Definir nueva contraseña

* Antigua contraseña

* Nueva contraseña

* Confirmar contraseña

*La contraseña solo acepta números y letras del alfabeto

ENVIAR

- Modificada la misma, llegará un aviso que confirma la acción realizada, *"La contraseña ha sido actualizada"*.

The screenshot shows a user interface with a green success message box at the top that reads "Éxito" and "La contraseña ha sido actualizada". Below the message is a login form titled "Entrar en tu cuenta" with fields for "USUARIO" and "CONTRASEÑA", and an "ENTRAR" button. A "Soporte" link is visible in the top right corner. The background of the page features a photograph of a woman.

Antes de proceder a la solicitud de ejercicios de derechos ARCOL, es necesario adjuntar la fotocopia de su NIF/NIE/Pasaporte/CIF. El documento será validado previamente por los agentes del Servicio de Atención al Consumidor para comprobar que es correcto. En este caso, será necesario validar el documento de identidad del representante en primer lugar.

- Para ello, será necesario acceder a nuestro *"PERFIL"*.

eDerechos



- En la opción “Seleccionar archivo” podrá disponer de la posibilidad de adjuntar el documento requerido. Documento que será validado por los agentes para confirmar que ha sido adjuntado correctamente.

Dirección

Calle:	Calle Palmera,2
Ciudad:	Madrid
País:	Spain
Código Postal:	28045

*** Por favor adjunte su documento de identidad**

Ningún archivo seleccionado

Tenga en cuenta que en caso de no ser aceptado por parte de los agentes la subida de su documento de identidad ya sea por datos incorrectos/incoherentes o ilegibilidad del documento anexo, le comunicaremos mediante e-mail, este hecho. Así mismo, será informado en caso contrario, si el/los documentos son aceptados por parte del agente, llegará un aviso a su e-mail como el que se muestra a continuación confirmando que desde ese momento, puede ejercer el derecho que desee.



Nota: Si el documento tiene un vencimiento inferior a 30 días, será comunicado a través de email para que proceda a la actualización del documento de identidad ya que por el contrario y cumplido el vencimiento, no será posible solicitar los derechos ARCOL.

Registro de representados

Para solicitar un ejercicio de derecho en nombre de otra persona/empresa, debemos realizar el registro de la persona/s y/o empresa/s a la que se desee representar.

- Seleccionar "ACCIONES REPRESENTANTE" y a continuación, "AÑADIR CONTACTO".



- Introducir de nuevo el email del representante indicando el tipo de cuenta a la que hace referencia (persona física o persona jurídica) el representado.

The image shows a screenshot of the EQUIFAX website's account creation page. The header is dark red with the EQUIFAX logo, 'PERFIL', 'ACCIONES REPRESENTANTE', and the email 'ejemplosolicitudrp@hotmail.com'. The main heading is 'Cree su cuenta de Equifax'. Below this, there is a form with an 'EMAIL' input field and a 'TIPO DE CUENTA' dropdown menu. The dropdown menu is open, showing two options: 'PERSONA FÍSICA' and 'PERSONA JURÍDICA'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'VOLVER' and 'CREAR CUENTA'.

- Completar los datos que se indican referente al representado.

The image shows a screenshot of the EQUIFAX website's form for entering representative data. The header is dark red with the EQUIFAX logo, 'PERFIL', 'ACCIONES REPRESENTANTE', and the email 'ejemplosolicitudrp@hotmail.com'. The form contains several input fields and dropdown menus, each with a red asterisk indicating a required field. The fields are: '* NOMBRE', '* APELLIDO(S)', '* TIPO DE ID', '* IDENTIFICACIÓN NACIONAL', '* CALLE', '* CIUDAD', '* CÓDIGO POSTAL', and '* NACIONALIDAD'. Each field is currently empty.

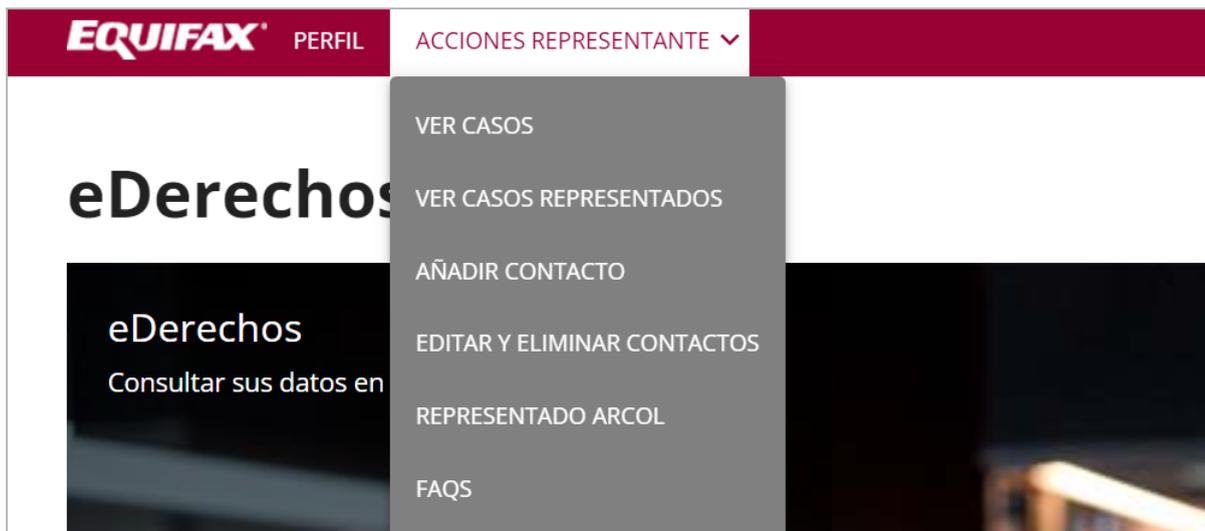
- Además, debe completar la pregunta/respuesta de verificación. Esto le ayudará en aquellos casos en los que se necesite asegurar que es el propietario de la cuenta.

- Completados los campos, debemos seleccionar, **“CREAR CUENTA”**.
- Aceptados los **“Términos y Condiciones y la política de privacidad”** se informará del estado del Registro en el sistema.

- Si el registro ha sido completado con éxito, aparecerá el siguiente aviso en pantalla, **“La cuenta ha sido creada con éxito”**.

ACCIONES REPRESENTANTE

Para conocer las distintas acciones que se pueden gestionar desde el área de los representantes sólo hay que dirigirse al apartado **“ACCIONES REPRESENTANTES”**.



- “*VER CASOS*”. En este apartado podrán visualizarse las solicitudes de ejercicios de derechos solicitados por el propio representante haciendo referencia a su documento de identidad.
- “*VER CASOS REPRESENTADOS*”. En este apartado podrán visualizarse los casos gestionados referentes a cada una de las personas/empresas representadas.
- “*AÑADIR CONTACTO*”. En este caso, podrán añadirse las personas y/o empresas a las que se desee representar introduciendo sus datos y generando una cuenta para los representados. Añadir, que existe un máximo de tres personas/empresas a representar.

- “*EDITAR Y ELIMINAR CONTACTOS*”. Creadas las cuentas de los distintos representados indicando los datos de cada uno de ellos, señalar, que la dirección postal podrá ser modificada en caso de ser necesario. Además, tendrá la posibilidad de eliminar archivos adjuntos.

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado
No hay datos a mostrar

* Dirección completa (calle, postal, piso, puerta)	* Ciudad
* Código Postal	* País
* Preferencia de idioma	

ESPAÑOL

VOLVER ACTUALIZAR

Es muy importante tener en cuenta la necesidad de adjuntar el documento de identidad o CIF de los representados para poder ejercer una solicitud de ejercicio de derecho ARCOL. Documento que será validado por los agentes de EFX previamente.

- **"REPRESENTADO ARCOL"**. En este apartado podrán ser gestionadas las solicitudes de los distintos ejercicios de derechos indicando previamente, el tipo de cuenta del representado así como, el ejercicio de derecho ARCOL (acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación) que se desee ejercer.

* Tipo de cuenta

* Derechos ARCOL

PETICIÓN DE ACCESO

PETICIÓN DE RECTIFICACIÓN

PETICIÓN DE CANCELACIÓN

PETICIÓN DE OPOSICIÓN

SOLICITUD DE LIMITACIÓN

VOLVER CRE

- **"FAQS"**. Si tiene algún tipo de duda referente al proceso de ejercicio de derechos ARCOL, podrá solventarla dirigiéndose a este apartado.

Preguntas frecuentes Fichero ASNEF

- ✓ ¿QUÉ ES EL FICHERO ASNEF?
- ✓ ¿POR QUÉ ESTOY INCLUIDO EN EL FICHERO ASNEF?
- ✓ ¿QUÉ ENTIDADES PUEDEN CONSULTAR MIS DATOS EN EL FICHERO?
- ✓ ¿QUÉ FINALIDAD TIENE EL FICHERO ASNEF?
- ✓ ¿PARA QUÉ CONSULTAN LAS ENTIDADES MIS DATOS?

3.2 Usuarios ya registrados

Los usuarios ya registrados podrán ejercer sus derechos un máximo de cinco veces mensuales refiriéndose a la misma deuda. Además, pasado un año, deberán registrarse de nuevo en el *Portal Web del Consumidor* si desean continuar solicitando información sobre los derechos ARCOL asociados a su documento de identidad.

4. EJERCICIOS DE DERECHOS ARCOL

4.1 Tipo de derechos ARCOL

Como comentamos al inicio del manual, existen cinco tipos de derechos que el consumidor puede solicitar. Serán explicados a continuación cada uno de ellos con el fin de clarificar dudas a los usuarios.

Señalar, que dicho proceso será el mismo, ya sea para personas físicas como jurídicas. En el caso de los representantes, podrán ejercitar sus derechos tanto para ellos mismos como para cualquiera de sus representados.



4.2 Tipo de ficheros

La solicitud de ejercicios de derechos podrá ser solicitada para los ficheros Asnef, Asnef Empresas y/o Judicial. Señalar que este último fichero sólo podrá ser solicitado para personas jurídicas.



Una vez aclarados los tipos de derechos ARCOL a los que el consumidor puede acceder así como cada uno de los ficheros que encontraremos al seleccionar cada uno de ellos, mostramos en la siguiente imagen donde dirigimos en el *Portal Web del Consumidor* para ejercer su consulta.

Para llegar a este paso, el usuario debe haber pasado el proceso de registro introduciendo su e-mail y contraseña.

- Introducidos los datos anteriores, se podrá proceder a la solicitud de los derechos ARCOL.



4.3 Proceso Ejercicio de Derechos ARCOL-Vía Web

- Derecho de Acceso*

Los interesados tienen derecho a solicitar y obtener información de sus datos de carácter personal incluidos en los distintos ficheros.

El derecho de acceso puede hacerse efectivo mediante la propia configuración de la página web, recibiendo la información de forma inmediata. Para ello:

- Introducir “NOMBRE DE USUARIO” y “CONTRASEÑA” para iniciar sesión.



Entrar en tu cuenta

USUARIO

CONTRASEÑA

ENTRAR

¿Olvidó su contraseña? | Regístrese hoy

eRights

- Seleccionamos el apartado de “ACCESO”. En este caso, nos aparecerá la información asociada al documento de identidad seleccionado en el registro de la cuenta.



- Seleccionado el derecho de “ACCESO”, debemos indicar el fichero del que deseamos recibir los datos, Fichero Asnef, Fichero Asnef Empresas o Fichero Judicial.



* Base de datos de EQUIFAX

FICHERO ASNEF

FICHERO ASNEF EMPRESA

INFORMACIÓN JUDICIAL

- Automáticamente recibirá un aviso a su email indicando, que la petición se encuentra en proceso de gestión.



- Resuelto el caso, le llegará una nueva notificación donde se le indica que la petición ha sido resuelta. Podrá acceder a los datos accediendo al link indicado en el email o accediendo al Portal Web del Consumidor.



- El estado del expediente pasa de "En progreso" a "Resuelto". En ese momento, podrá visualizar los datos obtenidos a la solicitud de su ejercicio de derecho.

Registros de expediente		
	Número de expediente	Estado
1	211129-0014799	Resuelto

- *Derecho de Rectificación/Cancelación/Oposición/Limitación*

Los usuarios podrán solicitar los derechos de rectificación, cancelación, oposición o limitación indicando en primer lugar, el derecho que se desea ejercer y siguiendo una serie de fases que mostramos a continuación.



- Introducir "NOMBRE DE USUARIO" y "CONTRASEÑA" para iniciar sesión.

- Elegir el derecho que se desea ejercer (ejemplo cancelación).



- Seleccionado el derecho de "CANCELACIÓN", debemos indicar el fichero del que deseamos recibir los datos, Fichero Asnef, Fichero Asnef Empresas o Fichero Judicial.



- Seleccionamos la deuda que queremos cancelar.

Por favor seleccione origen de datos

* Base de datos de EQUIFAX

Fichero Asnef

*Detalles de deudas

	Entidad informadora	Información de contacto	Descripción de la operación	Descripción	Fecha de creación original	Fecha fin última operación	Fecha de visualización	Primera Fecha de impago	Última Fecha de impago
<input type="radio"/>	TAXI	912222222	OTROS	DEUDOR	22/09/2020		22/10/2020	10/10/2019	15/10/2019
<input checked="" type="radio"/>	TAXI	912222222	OTROS	DEUDOR	22/09/2020		22/10/2020	10/10/2019	15/10/2019
<input type="radio"/>	TAXI	912222222	OTROS	DEUDOR	22/09/2020		22/10/2020	10/10/2019	15/10/2019
<input type="radio"/>	TAXI	912222222	OTROS	DEUDOR	22/09/2020		22/10/2020	10/10/2019	15/10/2019

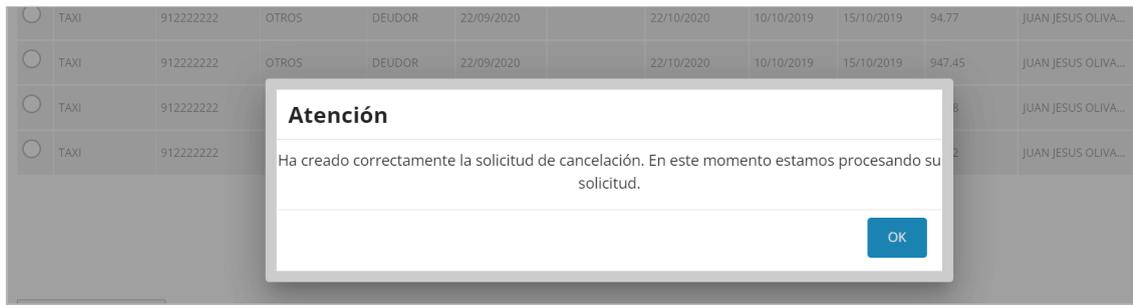
- Adjuntar los documentos de pago en la opción "Seleccionar archivos".

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

No hay datos a mostrar

VOLVER ENVIAR

- Procedemos a “*Enviar petición*”.



- Automáticamente recibirá un aviso a su email indicando, que la petición se encuentra en proceso de gestión.



Dicha petición será tramitada por los Agentes del Servicio de Atención al Consumidor facilitando una respuesta en la mayor brevedad de tiempo posible.

- Para visualizar cómo está el estado de la solicitud, debemos dirigirnos al apartado “*VER CASOS*”.

 PERFIL VER CASOS FAQS juanolivauat@gmail.com Cambiar contraseña Soporte 					
Registros de expediente					
	Número de expediente	Estado	Asunto	Fecha de creación	Acción
1	211125-0014690	In Progress	Solicitud de cancelación de Juan Jesús Oliva	25/11/2021	VER DETALLE
2	211125-0014670	In Progress	Solicitud de cancelación de Juan Jesús Oliva	25/11/2021	VER DETALLE

- Resuelto el caso, le llegará una nueva notificación donde se le indica que la petición ha sido resuelta. Podrá acceder a los datos accediendo al link indicado en el email o accediendo al Portal Web del Consumidor.



Estimado cliente,

Su expediente ha sido completado, ya puede verificar su información en el menú de [mis casos](#).

Muchas gracias.

- El estado del expediente pasa de “En progreso” a “Resuelto”. En ese momento, podrá visualizar los datos obtenidos a la solicitud de su ejercicio de derecho.

Registros de expediente

	Número de expediente	Estado
1	211129-0014799	Resuelto

4.4 Proceso Ejercicio de Derechos ARCOL-Vía Postal

En el caso de querer ejercer un derecho vía correo postal, el proceso para gestionar una solicitud de ejercicios de derechos ARCOL será la misma independientemente del derecho que se desea ejercer.

- Envío de un escrito solicitando un ejercicio de derecho ARCOL así como, fotocopia del documento de identidad a la dirección: Apartado de correos 10546-28080 Madrid.
- En caso de ser una solicitud de Rectificación/Cancelación/Oposición/Limitación, deberá adjuntar fotocopia del pago realizado.
- Indicar una dirección de entrega de respuesta, ya sea correo electrónico o una dirección postal.
- Desde Equifax le será enviada la respuesta a su solicitud en la mayor brevedad de tiempo posible.

5. PREGUNTAS FRECUENTES FICHERO ASNEF/EMPRESA/JUDICIAL

Aquellos usuarios que tengan dudas respecto al proceso de gestión de un ejercicio de derecho ARCOL así como, a los ficheros de Asnef, Asnef Empresas y/o Fichero Judicial, podrán visualizar una serie de preguntas/respuestas que ayudarán a la resolución de las cuestiones planteadas. Para ello, hay disponibles varias opciones en el *Portal Web del Consumidor de Equifax*.

5.1 Preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes Fichero ASNEF

- ¿QUÉ ES EL FICHERO ASNEF?
- ¿POR QUÉ ESTOY INCLUIDO EN EL FICHERO ASNEF?
- ¿QUÉ ENTIDADES PUEDEN CONSULTAR MIS DATOS EN EL FICHERO?
- ¿QUÉ FINALIDAD TIENE EL FICHERO ASNEF?
- ¿PARA QUÉ CONSULTAN LAS ENTIDADES MIS DATOS?
- ¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR?
- ¿CÓMO PUEDO CONOCER LOS DATOS INCLUIDOS Y EJERCER MIS DERECHOS DE DATOS INCLUIDOS EN EL FICHERO ASNEF?
- ¿CUÁNTO TIEMPO TARDAN EN CONTESTARME CUANDO SOLICITO UN DERECHO?
- ¿QUÉ RESPUESTA PUEDO RECIBIR CUANDO SOLICITO LA CANCELACIÓN/RECTIFICACIÓN/OPOSICIÓN DE MIS DATOS?
- ¿QUÉ RESPUESTA PUEDO RECIBIR CUANDO SOLICITO LA LIMITACIÓN DE MIS DATOS?
- ¿POR QUÉ NO PUEDO RECIBIR UNA RESPUESTA INMEDIATA A MI SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN, SUPRESIÓN (CANCELACIÓN), OPOSICIÓN O LIMITACIÓN?
- ¿PUEDO EJERCITAR MIS DERECHOS EN EL FICHERO TANTAS VECES COMO QUIERA?
- ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO PUEDEN ESTAR MIS DATOS EN EL FICHERO?

Preguntas frecuentes Fichero ASNEF Empresas

5.2 Soporte

En caso de no encontrarse su duda/pregunta en el apartado anterior, le ofrecemos la opción del soporte, situada en la esquina superior derecha, ahí puede visualizar tres opciones.

- *Preguntas frecuentes*

En este apartado podrá encontrar un nuevo listado de preguntas que le ayudarán a resolver su duda.

EQUIFAX Soporte

Preguntas Frecuentes Manuales de Usuario Soporte

- ¿CÓMO PUEDO EJERCER MIS DERECHOS ARCOL EN EL PORTAL WEB DEL CONSUMIDOR ?
- ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA CREARME UNA CUENTA EN EL PORTAL WEB DEL CONSUMIDOR Y PODER EJERCER MIS DERECHOS ARCOL?
- ¿POR QUÉ TENGO QUE UTILIZAR UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO PARA EJERCER MIS DERECHOS ARCOL?
- EN EL FORMULARIO DE REGISTRO SE MUESTRAN VARIOS DE TIPOS CUENTAS (FÍSICA, JURÍDICA, REPRESENTANTE) ¿CUÁL DEBO SELECCIONAR?
- HE RECIBIDO UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE ME INFORMA DE QUE MI CUENTA NO HA SIDO AUTORIZADA.
- HE RECIBIDO UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE SE ME INFORMA DE QUE MI CUENTA HA SIDO AUTORIZADA, ¿QUÉ HAGO AHORA PARA EJERCER MIS DERECHOS ARCOL?

- *Manual de Usuario*

En este manual encontrará todo el proceso completo tanto de la gestión de registro en la web y el envío de peticiones por correo postal, solicitud de ejercicios de derechos ARCOL y cualquier duda que pueda surgir.



- *Soporte*

En esta opción tendrá la posibilidad de poder contactar con un agente para resolver dudas específicas.

Si desea contactar con un agente para tratar y/o resolver cualquier cuestión que considere relevante y no localice en los apartados anteriores, debe seguir los siguientes pasos.

- Indicar su correo electrónico y seleccionar con el desplegable que aparece a su derecha, cualquiera de las opciones que se muestran.

- Enviada dicha solicitud, esta será tramitada por un agente dando contestación al e-mail indicado en la petición.
- Con el fin de ofrecer un servicio efectivo al usuario, las cuestiones recibidas son analizadas y personalizadas por los agentes, por lo que debe considerar que los tiempos de respuesta pueden ampliarse.