¿Ya tienes una solicitud con nosotros? **Consulta cómo va tu crédito →**

ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S.

# Términos y condiciones

Las reglas para usar nuestra página, el WhatsApp oficial y «Mi crédito».

TE-WEB-01 · Vigentes desde el 7 de noviembre de 2026.

## 1. Quiénes somos

El sitio web www.alterny.com.co, sus formularios, el WhatsApp oficial 301 274 8009 y el portal «Mi crédito» (en adelante, los Canales) son operados por ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S. (ALTERNY S.A.S.), sociedad domiciliada en Medellín (Antioquia). Atención al usuario: servicioalcliente@alterny.com.co y 301 274 8009. Al usar los Canales, el usuario acepta estos términos.

ALTERNY usa la marca «ALTERNY Outsourcing Financiero». La marca identifica a la misma sociedad; no es una empresa distinta.

## 2. Naturaleza del servicio

- ALTERNY es una empresa de gestión comercial de crédito de libranza. Orienta al usuario, analiza su perfil con la información que él entrega y

gestiona su solicitud ante las entidades financieras con las que trabaja.

- ALTERNY presenta las solicitudes ante cada entidad financiera directamente o a través de los canales (vendors) que esa entidad tenga autorizados para recibirlas.
- Con la misma marca, ALTERNY presta servicios a empresas: tercerización de la gestión comercial y de campañas, la plataforma de gestión de clientes (CRM) y el asistente virtual de voz «Sofía». Esos servicios se rigen por el contrato que firme cada empresa. En ellos ALTERNY trata los datos de los clientes de esa empresa como su Encargado y no los usa para fines propios.
- ALTERNY no reporta información a centrales de riesgo. Solo consulta la información crediticia del usuario cuando él lo autoriza de forma expresa y aparte. La entidad financiera hace su propia consulta, con la autorización que el usuario le otorga para el trámite.
- ALTERNY no es una entidad financiera ni está vigilada por la Superintendencia Financiera como tal. No presta dinero, no capta recursos y no aprueba créditos.
- La aprobación, el monto, la tasa, el plazo, los seguros, las garantías y el desembolso los decide exclusivamente la entidad financiera, según sus políticas. Los simuladores y montos que se muestren son orientativos y no constituyen una oferta ni una promesa de aprobación.
- ALTERNY no cobra al usuario por la gestión. Su remuneración la pagan las entidades financieras o sus canales autorizados. Cualquier cobro de un tercero que diga actuar en nombre de ALTERNY debe reportarse de inmediato a servicioalcliente@alterny.com.co.

---

## 3. Obligaciones del usuario

- Suministrar información veraz, completa y actualizada, y documentos auténticos. La información falsa o alterada puede ser reportada a la entidad financiera y a las autoridades.

- Usar los Canales solo para fines lícitos y personales, sin intentar acceder a información de otras personas ni afectar su funcionamiento.
- Custodiar los códigos de acceso que reciba y no compartirlos.

---

## 4. Portal «Mi crédito»

- Se ingresa en portal.alterny.com.co/mi-credito. El usuario escribe su número de cédula y su correo. Si coinciden con los registrados, recibe en ese correo, desde servicioalcliente@alterny.com.co, un **código de 6 dígitos** que vence en **10 minutos** y sirve una sola vez. Si los datos no coinciden, no se envía ningún código. No se usan contraseñas. La sesión se cierra sola a los **60 minutos**.
- El portal muestra el **número de solicitud** (por ejemplo, SOL-0001), que es el mismo que le entrega su asesor al radicar; la entidad financiera y el tipo de crédito; las etapas principales de la solicitud (en estudio, aprobado, visado y desembolso); lo que el usuario tiene pendiente por hacer, y cómo contactar a ALTERNY.
- El portal no muestra información interna de ALTERNY ni datos de otras personas.
- La información es informativa y puede tener un desfase frente a los sistemas de la entidad financiera. La información oficial del crédito es la que entrega la entidad.
- ALTERNY puede suspender el acceso si detecta un uso indebido o un intento de acceso no autorizado.

---

## 5. Llamadas, mensajes y exclusión

- ALTERNY contacta solo a personas que autorizaron el contacto, en los horarios de la Ley 2300 de 2023: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m. Nunca domingos ni festivos. Una vez hecho el contacto, no hace más de un contacto comercial por

semana ni más de uno por día, sumando todos los canales, y respeta el Registro de Números Excluidos.

- **Agente virtual.** Algunas llamadas las hace «Sofía», asistente virtual de voz con inteligencia artificial de ALTERNY, operada por un proveedor tecnológico. Al inicio de la llamada se informa que la llamada se graba y se analiza para dar un mejor servicio. Si el usuario muestra interés, un asesor de ALTERNY lo llama en el día y la hora que acuerden.
- **WhatsApp oficial.** El único WhatsApp oficial de ALTERNY es el **301 274 8009**. Desde él se envían mensajes con plantillas aprobadas y se atiende a las personas que todavía no tienen un asesor asignado. Los mensajes pueden traer botones: «Sí, llámenme» o «Quiero que me expliquen» pasan el caso a un asesor; «No me interesa por ahora» deja de contactar al usuario por 30 días calendario; «**No contactarme más**» lo excluye de inmediato.
- **Asesor asignado.** Cuando el usuario ya tiene un asesor, este puede comunicarse desde su propio número, autorizado por ALTERNY. El usuario puede verificar si una persona trabaja con ALTERNY en portal.alterny.com.co/verificar, con el código de su carné, o escribiendo a servicioalcliente@alterny.com.co.
- **Exclusión.** El usuario puede pedir en cualquier momento no ser contactado: con el botón «No contactarme más» del WhatsApp oficial, diciéndolo en la llamada o escribiendo a servicioalcliente@alterny.com.co. La exclusión es **inmediata**: desde ese momento el usuario sale de todas las llamadas, mensajes y campañas de ALTERNY, sin que nadie lo vuelva a llamar para insistir. Si tiene un crédito en curso, puede pedir también que se suspenda su trámite.

---

## 6. Prevención de fraude

ALTERNY nunca le pedirá dinero por anticipado para aprobar o desembolsar un crédito, ni sus claves bancarias, PIN, códigos de seguridad o datos completos de tarjetas. Los desembolsos se hacen únicamente a cuentas del titular del crédito o a las entidades cuyas deudas se compran. En compra de cartera, el usuario solicita sus certificados de deuda y sus paz y salvos directamente a cada entidad, con la orientación de ALTERNY; ALTERNY nunca recibe ni maneja el dinero del crédito.

## 7. Propiedad intelectual

La marca ALTERNY, los logos, los textos, los diseños, el software y los contenidos de los Canales son de propiedad de ALTERNY o de sus licenciantes. No pueden copiarse, modificarse ni usarse sin autorización escrita. Los nombres de las entidades financieras pertenecen a cada una de ellas.

## 8. Enlaces a terceros

Los Canales pueden contener enlaces a sitios de entidades financieras o de terceros. ALTERNY no es responsable de su contenido ni de sus políticas.

## 9. Limitación de responsabilidad

ALTERNY procura que los Canales estén disponibles y sean seguros, pero no garantiza que estén libres de interrupciones o errores. ALTERNY no responde por las decisiones de las entidades financieras sobre la solicitud del usuario, ni por daños derivados del uso indebido de los Canales por parte del usuario o de terceros.

## 10. Datos personales

El tratamiento de datos personales, incluidas las grabaciones de las llamadas y el uso de proveedores tecnológicos, se rige por la Política de Tratamiento de Datos Personales de ALTERNY, publicada en www.alterny.com.co.

## 11. Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de datos

El usuario puede presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por servicioalcliente@alterny.com.co o al 301 274 8009. Cada caso recibe un número de radicado. Las consultas sobre datos personales se responden en máximo diez (10) días hábiles y los reclamos en máximo quince (15) días hábiles, prorrogables en los términos de la Ley 1581 de 2012; las demás peticiones, en quince (15) días hábiles (Ley 1755 de 2015). El procedimiento completo está en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

## 12. Modificaciones, ley aplicable y jurisdicción

ALTERNY puede modificar estos términos; la versión vigente es la publicada en los Canales. Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia, y cualquier controversia se someterá a los jueces competentes de Medellín, sin perjuicio de los derechos del usuario como consumidor.

DATOS DE CONTACTO PARA EJERCER TUS DERECHOS

Para consultas, reclamos, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización, escríbenos por cualquiera de estos canales.

**ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S.**

Domicilio: Medellín, Colombia.

Área responsable: Servicio al Cliente.

Versión 2 — Vigente desde el 7 de noviembre de 2026.