

## Aviso de Privacidad Integral para Clientes

Con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en adelante la Ley) le informamos que Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, (en adelante Banco Compartamos), empresa perteneciente a GENTERA S.A.B. de C.V., (en adelante GENTERA), con domicilio en Insurgentes Sur número 1458 piso 11, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México, es el responsable del uso y la protección de sus datos personales. Al respecto le informamos lo siguiente:

### ¿Para qué fines utilizaremos sus datos?

Los datos personales que recabaremos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarios para el servicio que solicita:

- Atender sus dudas, quejas, aclaraciones, reclamaciones y sugerencias;
- Conservar su información para el cumplimiento de las disposiciones legales y requerimientos de diversas autoridades y/o entidades regulatorias;
- Cumplimiento de las disposiciones de conocimiento del cliente y prevención de lavado de dinero;
- Gestionar la cobranza de su préstamo y/o crédito derivado de la relación jurídica;
- Identificarlo y corroborar su identidad;
- Integrar y actualizar su expediente;
- Mantenimiento de la relación jurídica que se genere;
- Para realizar las investigaciones a efecto de comprobar a través de terceros contratados para ello, dependencia u autoridad, la veracidad de los datos que nos proporcione;
- Para realizar las investigaciones sobre su capacidad de pago con las instituciones de información crediticia;
- Prestar, administrar, operar y dar seguimiento a los servicios y productos que solicitó o contrató con nosotros;
- Registrar la información y mantener actualizada nuestra base de datos; y
- Videovigilancia para su seguridad y de las personas que nos visitan.

De manera adicional y como finalidades secundarias, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten brindarle un mejor servicio como cliente:

- Beneficiarlo con nuestros programas de apoyo en caso de contingencias por desastres naturales;
- Elaborar análisis de uso de productos, segmentación de mercado, estadísticas, registros y análisis de información;
- Envío de boletines, noticias, ofertas, promociones, publicidad (de productos y servicio), agradecimientos y felicitaciones derivado a la relación con nosotros y de las empresas que forman parte de GENTERA;
- Fines de uso de imagen en medios publicitarios y de apoyo, imagen corporativa, mercadotecnia, campañas publicitarias, videos/fotografía y publicaciones en cualquier otro medio de comunicación;
- Fines telemarketing, encuestas de calidad y satisfacción;
- Invitarlo a participar en nuestras actividades que tengan como objetivo promover el desarrollo de las personas a través de proyectos educativos, sociales, ecológicos y culturales;
- Invitarlo a participar en nuestros eventos, campañas, concursos o sorteos, y en caso de resultar ganador, contactarlo para la entrega del premio;
- Ofrecerle nuestros productos, servicio y la renovación de los mismos; y
- Realizar encuestas y/o estudios que nos permitan conocer sus necesidades y preferencias para estar en posibilidad de desarrollar programas o beneficios que se adecuen a estas.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para los fines adicionales señalados en el presente aviso, desde este momento usted podrá llamar al siguiente número telefónico: 01 (55) 5276-7250, extensión 7658; o bien, manifestar su negativa enviando un correo electrónico a la cuenta del Oficial de Privacidad [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx)

La negativa para el uso de sus datos personales sobre las finalidades secundarias, no podrá ser un motivo para que le neguemos los productos y/o servicios que solicita o contrate con nosotros.

### ¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Datos Personales;
- Datos Personales financieros y/o patrimoniales.

Además de los datos personales para las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad utilizaremos los siguientes datos personales considerados como sensibles y, que requieren de especial protección:

- Estado de salud físico y/o causas de defunción en aquellos casos en que se requiera tramitar el seguro de vida que Banco Compartamos les otorga a sus clientes.
- Huella dactilar en aquellos servicios/productos que requieran corroborar su identidad en cumplimiento a las regulaciones aplicables.

El tratamiento de su información personal, patrimonial/financiera y sensible se realizará con base en los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad descritos o señalados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

### Uso de cookies

Le informamos que nuestra plataforma hace uso de cookies, los datos que se recaban a través de esta tecnología son: ID de usuario, ID de sesión, desde qué región se accede, información del navegador, información del sistema operativo; fecha y hora del inicio y final de sesión; páginas web visitadas, búsquedas realizadas y publicidad consultada. La finalidad para la cual son recabados los datos antes mencionados es ofrecerle una mejor experiencia de navegación en nuestras plataformas.

Estas tecnologías pueden deshabilitarse siguiendo los procedimientos respectivos a cada navegador, sin embargo, debe tomar en cuenta que desactivarlas podría limitar el funcionamiento que ofrece la plataforma.

Para obtener más información acerca de estas tecnologías puede consultar las siguientes direcciones:

- <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=es-419>
- <http://windows.microsoft.com/es-mx/windows-vista/block-or-allow-cookies>
- <https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-sitios-web-rastrear-preferencias>
- <https://support.apple.com/es-mx/guide/safari/sfri11471/mac>

## ¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que en términos de la legislación en materia de protección de datos personales, se faculta transferir sus datos personales a terceros, sin la obtención de su consentimiento, cuando se dé únicamente bajo alguno de los siguientes supuestos: (i) esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte; (ii) sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios; (iii) sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común de GENTERA y que operen bajo los mismos procesos y políticas internas; (iv) sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en su interés, por el responsable y un tercero; (v) sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia; (vi) sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; y, (vii) sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre Banco Compartamos y usted.

Destinatario de los Datos Personales	Finalidad
Autoridades y Entidades regulatorias	Cumplir con los requerimientos de información solicitados por diversas autoridades y/o entidades regulatorias.
MAPFRE TEPEYAC, S.A.	Proporcionar los servicios contratados por Banco Compartamos.
BBVA BANCOMER, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER	
Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	
Círculo de Crédito S.A. de C.V. Sociedad de Información Crediticia	

## ¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de sus derechos ARCO, debe llenar debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet [www.compartamos.com.mx](http://www.compartamos.com.mx), o bien, por medio de un escrito/solicitud libre dirigido al Oficial de Privacidad, enviándolo correo a la cuenta [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx)

Para aclarar dudas sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá llamar al siguiente número telefónico 01 (55) 5276-7250, extensión 7658, o bien, puede ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad, quien dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al

tratamiento de su información. Los datos de contacto son los siguientes:

- Figura facultada para brindar atención: Oficial de Privacidad.
- Domicilio: Insurgentes Sur número 1458 piso 15, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México.
- Número telefónico: 01 (55) 5276-7250, extensión 7658.
- Correo electrónico: [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx)

Para la solicitud al ejercicio de sus derechos ARCO, debe considerar los siguientes requisitos:

La persona solicitante debe ser el Titular de los datos, o bien su representante legal, por lo que en ambos casos se debe acreditar su identidad documental (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla Militar, Cedula Profesional); en caso de la existencia de un representante legal, se debe acreditar su identidad, presentado la personalidad con la que se ostenta, anexando a la solicitud los documentos que lo acrediten (Instrumento Público: Poder Notarial, Declaración en Comparecencia personal del titular, o en su caso, Carta Poder firmada ante dos testigos).

Debe señalarse el nombre del titular y el medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.

Adicional a la documentación que acredite su identidad y personalidad, se requiere la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y en su caso, cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; asimismo debe considerarse la documentación que es requerida según el derecho que desea ejercer y en los términos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Debe considerar las siguientes particularidades para el ejercicio de cada uno de los derechos ARCO:

**ACCESO:** Indicar los datos a los que desea tener acceso que considera se encuentran en nuestras bases de datos.

**RECTIFICACIÓN:** Señalar las modificaciones específicas a realizarse, adjuntado la documentación que sustente su petición.

**CANCELACIÓN:** Referir los datos personales que requiere sean cancelados.

**OPOSICIÓN:** Especificar los datos personales sobre los cuales desea oponer su tratamiento y el motivo del perjuicio que le causamos al tratar los mismos.

En el caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea para atenderla, o bien, no se acompañen los documentos necesarios e indispensables para su atención, el Oficial de Privacidad podrá solicitarle en un periodo no mayor a 5 días hábiles, la información y/o documentación necesaria para dar trámite a la misma. Por lo que usted contará con 10 días hábiles posteriores a su recepción, para atender dicho requerimiento.

En el caso que la información proporcionada en la solicitud sea suficiente, el tiempo para emitirle una resolución corresponde a un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de su solicitud.

Es importante mencionar que en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares el plazo antes referido podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Si la resolución a su solicitud resulta procedente una vez que se le haya notificado, esta se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes. Este plazo podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre

y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso, lo cual se hará de su conocimiento a través del medio de contacto elegido con anterioridad.

La modalidad o medio de reproducción mediante la cual podrá obtener la información o datos personales solicitados a través del ejercicio del derecho de acceso corresponde a la emisión de **copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio seleccionado.**

### ¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?

Usted puede revocar el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Asimismo, usted debe considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento usted debe llenar debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet [www.compartamos.com.mx](http://www.compartamos.com.mx)

Para aclarar dudas sobre el procedimiento y requisitos para la revocación de su consentimiento al tratamiento de sus Datos Personales, usted puede llamar al siguiente número telefónico 01 (55) 5276-7250, extensión 7658; o bien, puede ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad, quien dará trámite a las solicitudes de Revocación del Consentimiento, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Los datos de contacto son los siguientes:

- Figura facultada para brindar atención: Oficial de Privacidad.
- Domicilio: Insurgentes Sur número 1458 piso 15, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México.,
- Número telefónico: 01 (55) 5276-7250, extensión 7658.
- Correo electrónico: [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx)

Para realizar la solicitud de Revocación del Consentimiento, es indispensable que la persona solicitante sea el Titular de los datos, o bien su representante legal, por lo que en ambos casos se debe acreditar su identidad documentalmente (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla Militar, Cedula Profesional); en caso de la existencia de un representante legal, se debe acreditar su identidad, presentado la personalidad con la que se ostenta, anexando a la solicitud los documentos que lo acrediten (Instrumento Público: Poder Notarial, Declaración en Comparecencia personal del titular, o en su caso, Carta Poder firmada ante dos testigos).

El tiempo para emitir una resolución a su solicitud le será entregada en un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de su solicitud.

### ¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos el siguiente medio:

- Inscribirse en nuestro listado de exclusión denominado **"Exclusión de Promoción y Publicidad (LEX)"**, el cual tiene por objeto registrar su negativa al tratamiento de sus datos personales para fines mercadotécnicos y publicitarios; enviando un correo a la cuenta: [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx).

Para obtener mayor información al respecto usted puede llamar al siguiente número telefónico 01 (55) 5276-7250, extensión 7658 con el Oficial de Privacidad.

Adicionalmente, le informamos que usted cuenta con las siguientes alternativas a cargo de Instituciones Gubernamentales:

- Solicitar su registro a través de la página de Internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) cuya dirección es [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) en el Registro Público de Usuarios (REUS), padrón que contiene información de los usuarios del sistema financiero que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las instituciones financieras en sus prácticas de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial,
- Solicitar su registro a través de la página de Internet de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) cuya dirección es <http://profeco.gob.mx> en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), padrón que contiene información de los consumidores que no desean ser molestados con publicidad no deseada y que su información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios.

### ¿Cómo puede conocer los cambios a este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; por los cambios de nuevos productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de nuestro sitio de internet [www.compartamos.com.mx](http://www.compartamos.com.mx)

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios y/o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente:

- Publicación en banners dentro de la página de Banco Compartamos, notificando los cambios y/o actualización al presente aviso de privacidad.
- Una vez que se publique el cambio y/o actualización del presente entrara en vigor al día siguiente de su publicación, en los medios referidos con anterioridad.

Para conocer las empresas que forman parte de GENTERA usted puede ingresar al sitio de internet [www.gentera.com.mx](http://www.gentera.com.mx)