

A través del presente Aviso de Privacidad BRENDA IBARRA VÁZQUEZ/GBO CONTACT CENTER, actuando como Responsable, le comunica las condiciones bajo las cuales se manejarán sus Datos Personales, y la finalidad de su tratamiento, en cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, según se detalla:

## I. DEFINICIONES.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, los términos que se indican a continuación tendrán los significados que en este documento se señalan, ya sea que estén redactados en singular o en plural:

1. **Bases de Datos:** Es el conjunto ordenado de Datos Personales referentes a una persona identificada o identificable.
2. **Cookies:** Es el archivo de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de Internet específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier otro dato almacenado por el navegador respecto al sitio de Internet.
3. **Consentimiento Tácito:** Se entenderá que el Titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad y no manifieste su oposición.
4. **Consentimiento Expreso:** El consentimiento será expreso cuando la voluntad del Titular se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos.
5. **Datos Académicos y Profesionales:** Información concerniente a una persona física que describe su preparación, aptitudes, desarrollo, orientación profesional y técnica, avalada por instituciones educativas, trayectoria educativa, títulos, cédula profesional, certificados y reconocimientos.
6. **Datos Biométricos verificables ante el Instituto Nacional Electoral (INE):** Información sobre una persona física, como son huellas dactilares y reconocimiento facial, recabados con la finalidad de verificar ante el INE los datos contenidos en la credencial para votar.
7. **Datos Biométricos:** Información sobre una persona física, como son: voz, geometría de la mano, patrones en iris, retina y análogos, recabados con la con la finalidad de corroborar la identidad y documentar la manifestación de la voluntad del Titular.
8. **Datos de Contacto:** Información que permite mantener, entrar en contacto con su titular como son: domicilio, correo electrónico, teléfono fijo o particular, redes sociales y teléfono celular.
9. **Datos de Identificación:** Información concerniente a una persona física que permite diferenciarla de otras en una colectividad, nombre, estado civil, firma autógrafa, firma

electrónica, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), número de Seguridad Social, Biométricos, videograbaciones, perfil de redes sociales, número de cartilla militar, datos contenidos en las identificaciones oficiales, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, fotografía, edad y voz.

10. **Datos Laborales:** Información concerniente a una persona física relativa a su empleo, cargo o comisión, desempeño laboral y experiencia profesional, generada a partir de procesos de reclutamiento, selección, contratación, nombramiento, evaluación y capacitación, puesto o cargo que desempeña, domicilio de trabajo, correo electrónico institucional, teléfono institucional, referencias laborales, fecha de ingreso y salida del empleo, grados y/o datos académicos, cedula profesional, títulos y trayectoria educativa.
11. **Datos Patrimoniales y Financieros:** Información concerniente a una persona física relativa a sus bienes, derechos, cargas u obligaciones susceptibles de valoración económica, bienes muebles e inmuebles, información fiscal, historial crediticio, ingresos y egresos, información de cuentas bancarias, créditos, seguros, afores, fianzas y número de tarjeta de crédito.
12. **Datos Personales:** Es cualquier información relativa a una persona física, que la identifica o hace identificable. Es la información que nos describe, que nos da identidad, nos caracteriza y diferencia de otros individuos. Los Datos Personales comprenden todas las categorías previstas en la fracción III del presente Aviso de Privacidad. Los cuales pueden ser obtenidos de forma directa o indirecta.
13. **Datos Personales Sensibles:** Son datos personales que informan sobre los aspectos más íntimos de las personas y cuyo mal uso pueda provocar discriminaciones o ponerles en grave riesgo, como son el origen racial o étnico, datos migratorios, estado de salud (pasado, presente y futuro), tipo de sangre, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual y geolocalización. Los cuales pueden ser obtenidos de forma directa o indirecta.
14. **Derecho de Acceso:** Es el derecho que tiene el Titular de solicitar el Acceso a sus Datos Personales que están en las Bases de Datos, sistemas, archivos, registros o expedientes del Responsable que los posee, almacena o utiliza, así como de conocer información relacionada con el uso que se da a los Datos Personales.
15. **Derecho de Cancelación:** Es el derecho que tiene el Titular de solicitar que sus Datos Personales se eliminen de los archivos, registros, expedientes, sistemas, Bases de Datos del Responsable que los posee, almacena o utiliza. Aunque se debe tomar en cuenta que no en todos los casos se podrán eliminar los Datos Personales, principalmente cuando sean necesarios por alguna cuestión legal o para el cumplimiento de obligaciones.
16. **Derecho de Oposición:** Es el derecho que tiene el Titular de solicitar que sus Datos Personales no se utilicen para ciertos fines, o de requerir que se concluya el uso de los mismos a fin de evitar algún daño. En este caso, se debe considerar que no siempre se podrá impedir el uso de Datos Personales, cuando sean necesarios por alguna cuestión legal o para el cumplimiento de obligaciones.
17. **Derecho de Rectificación:** Es el derecho que tiene el Titular de solicitar la Rectificación o

corrección de sus Datos Personales, cuando éstos sean inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados.

18. **Derechos ARCO:** Se refiere a los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, previstos en las Disposiciones.
19. **Disposiciones:** Se refiere a Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Reglamento de esta Ley y a los Lineamientos del Aviso de Privacidad.
20. **Encargado:** La persona física o moral, pública o privada, ajena a la organización de la Responsable, que sola o conjuntamente con otras, trata Datos Personales por cuenta del Responsable, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
21. **Formato Único:** Documento simplificado para facilitar al Titular el ejercicio de los Derechos ARCO o revocación del Consentimiento de los Datos Personales.
22. **Geolocalización:** A las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el Dispositivo que al efecto se utilice.
23. **Identificación Oficial:** Documento con el que se acredite la identidad del titular.
24. **Ley:** Se refiere a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
25. **Reglamento:** Se refiere al Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
26. **Responsable:** BRENDA IBARRA VAZQUEZ /GBO CONTACT CENTER, que actuando en lo individual recabe Datos Personales para su tratamiento conforme a las finalidades señaladas en el presente Aviso de Privacidad,
27. **Titular:** La persona física y/o moral a quien corresponden los datos personales.
28. **Transferencia:** Toda comunicación de Datos Personales dentro o fuera del territorio nacional, realizada a persona distinta del Titular o Responsable.
29. **Unidad de Protección de Datos Personales:** Es el departamento designado por la Responsable, quien dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los Derechos ARCO a que se refiere las Disposiciones. Asimismo, fomentará la protección de Datos Personales al interior de la organización.
30. **Usuario:** A cualquier persona física, moral o fideicomiso que, directamente o a través de algún comisionista contratado por la Entidad respectiva al amparo del artículo 46 Bis-1 de la Ley de Instituciones de Crédito y demás disposiciones aplicables, que realice Operaciones con la Responsable de que se trate, o utilice los servicios que le ofrezca la Responsable, sin tener una relación comercial permanente con este.
31. **Web Beacons:** Son una imagen visible u oculta insertada dentro de un sitio web o correo electrónico, que se utiliza para monitorear el comportamiento del usuario en estos medios. A través de éstos se puede obtener información como la dirección IP de origen, navegador utilizado, sistema operativo, momento en que se accedió a la página, y en el caso del correo electrónico, la asociación de los datos anteriores con el destinatario.

## II. ENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE.

La Responsable a que se refiere la Fracción I, numeral 26 de este Aviso de Privacidad, es una persona física conforme a las leyes mexicanas, que asumirá de manera individual la responsabilidad de los Datos Personales que recabe y el tratamiento que realice sobre los mismos. Para efectos de este Aviso de Privacidad, su domicilio se encuentra en Cenit Lt. 6, interior 2, Colonia Valle de Luces, México, Ciudad de México, C.P. 09800.

## III. DATOS PERSONALES QUE SERÁN RECABADOS Y TRATADOS POR EL RESPONSABLE.

La Responsable podrá obtener sus Datos Personales de forma directa o a través de un tercero en beneficio del Titular, utilizando medios remotos de comunicación electrónica, óptica o cualquier otra tecnología que permita la recolección automática y simultánea de dichos datos. Con el fin de cumplir con las finalidades para las que se recogen y obtienen los Datos Personales, se le informa al Titular que se podrán recopilar las siguientes categorías de Datos Personales:

- ✓ Datos Biométricos
- ✓ Datos de Contacto
- ✓ Datos de Identificación
- ✓ Datos Laborales
- ✓ Datos Patrimoniales y Financieros
- ✓ Datos Personales Sensibles
- ✓ Datos Académicos y Profesionales

La Responsable podrá llevar a cabo investigaciones, realizar entrevistas, obtener fotografías, audios, huellas dactilares y en general, ejecutar todas las acciones que considere necesarias, ya sea directamente o a través de terceros contratados para tal fin, con el propósito de verificar la veracidad de los Datos Personales proporcionados por el Titular.

Bajo el marco de este Aviso de Privacidad, la Responsable podrá corroborar, completar o actualizar los Datos Personales obtenidos directamente del Titular o de su representante legal, conforme a la legislación vigente. Asimismo, podrá verificar los Datos Personales de terceros proporcionados por el Titular, como los datos de beneficiarios, referencias, responsables solidarios, avales, fiadores, usuarios, proveedores, tarjetahabientes adicionales, cotitulares o fideicomisarios, según corresponda al servicio o producto solicitado o contratado por el Titular. Será responsabilidad del Titular informar a las personas mencionadas anteriormente sobre la información que proporcionó a la Responsable, los fines de su entrega y el contenido del presente Aviso de Privacidad.

El Titular declara que los Datos Personales proporcionados a la Responsable son correctos y están actualizados, y se compromete a notificar cualquier cambio en dichos Datos Personales a la Responsable a la mayor brevedad posible, utilizando el Formato Único indicado en este Aviso de Privacidad.

#### IV. LAS FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

- a) Finalidades Primarias. Los Datos Personales que la Responsable recabe serán para atender a los objetivos que dieron origen y son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica o contractual, celebrada entre el Responsable y el Titular, por lo que el Titular autoriza al Responsable a utilizar sus Datos Personales indistintamente para:
- Realizar toda clase de gestiones de cobranza judicial y extrajudicial bajo las disposiciones legales aplicables.
  - Administrar y operar los servicios y/o productos que solicita o contrata el Titular con la Responsable.
  - Consultar y proporcionar información del titular ante las Sociedades de Información Crediticia.
  - Consultas, investigaciones y/o revisiones, para atender cualquier queja, reclamación o aclaración que se reciba por parte de los Titulares.
  - Dar cumplimiento a las obligaciones contractuales contraídas por el Titular con la Responsable y en su caso con sus subsidiarias.
  - Identificación y conocimiento de los Titulares cuando actúan con el carácter de clientes, validación de su identidad y registro de sus datos para efectos de identificación del producto y/o servicio contratado con la Responsable.
  - Informar a los Titulares que actúan con el carácter de clientes, sobre cambios en los productos y/o servicios contratados con la Responsable.
  - Notificaciones sobre cambios en condiciones de uso de los productos y/o servicios contratados por el Titular.
  - Operación y registro de los productos y/o servicios contratados por el Titular.
  - Proveer al Titular asesoría y orientación respecto de los servicios y/o productos contratados con la Responsable.
  - Identificar a los proveedores o prestadores de servicios, o a sus representantes legales en caso de ser personas morales.
  - Contratar o proveer servicios y/o productos requeridos por la Responsable para su operación y funcionamiento.
  - Evaluaciones técnicas, psicológicas, socioeconómicas y/o médicas para el caso de selección, reclutamiento y contratación de personal por parte de la Responsable.
  - Identificar y validar la identidad de los Titulares cuando actúan con el carácter de empleados de la Responsable.
  - Integración del expediente laboral cuando el Titular sea contratado por la Responsable.

- Pago de prestaciones laborales y para el cumplimiento de obligaciones tributarias a cargo de la Responsable, ante las autoridades correspondientes.
  - Registro de los empleados y sus familiares como beneficiarios de las prestaciones laborales otorgadas por las personas facultadas, así como para el pago de nómina y la evaluación de su desempeño.
  - Transferir a Institutos de seguridad social y de vivienda, con la finalidad de cumplir con las disposiciones legales y normativas.
  - Verificación de referencias de empleos anteriores para el caso de selección, reclutamiento y contratación de personal.
- b) Finalidades Secundarias. Son las finalidades que no son necesarias, ni dan origen a la relación jurídica o contractual entre la Responsable y el Titular, no obstante, el Titular autoriza al Responsable a utilizar sus Datos Personales para lo siguiente:
- Fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial.
  - Atención de requerimientos de cualquier autoridad competente conforme a la legislación aplicable a las entidades financieras.
  - Ofertar u ofrecer descuentos a los Titulares, respecto de productos o servicios ofertados por la Responsable o por algún socio comercial.
  - Realización de encuestas de calidad y satisfacción del Titular.
  - Envío de información comercial y/o publicitaria vía correo electrónico, teléfono celular y otros medios electrónicos de comunicación como son: SMS, MMS, mensajes de WhatsApp o por Redes Sociales.
  - Envío de información por cartero físico al domicilio del Titular (vía servicio postal).
  - Estudios de mercado.
  - Gestión de cobranza extrajudicial y judicial buscando la recuperación de cartera vencida, así como para realizar acciones preventivas en este sentido, incluyendo la venta de cartera.
  - Información estadística referente al uso de los productos y/o servicios contratados por el Titular.
  - Informar sobre nuevos productos y/o servicios que estén relacionados con lo contratado o adquirido por el Titular y/o terceros relacionados.
  - Prospección y análisis comercial de los productos y/o servicios ofertados por la Responsable.
  - Remitir promociones de otros bienes o servicios relacionados con los productos y servicios al efecto le sean indicados por el Titular, por sus subsidiarias o por algún socio comercial.
  - Las utilizadas para todos los fines vinculados con el acceso, control y seguridad dentro de las instalaciones de la Responsable.
  - Identificar al Titular cuando acceda y permanezca en el domicilio de la Responsable.
  - Para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Al celebrar un contrato, negociación o acuerdo comercial con la Responsable, el Titular

otorga su consentimiento expreso y tácito para el tratamiento de sus Datos Personales, en conformidad con lo establecido en este Aviso de Privacidad y de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

Este tratamiento se aplicará igualmente a los Datos Personales que se recojan en el futuro. No obstante, el Titular podrá ejercer su Derecho de Oposición en cualquier momento, siguiendo el procedimiento estipulado en la fracción IX del presente Aviso de Privacidad.

## **V. MECANISMO PARA MANIFESTAR NEGATIVA PREVIA AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

Una vez que se ponga a disposición el presente Aviso de Privacidad al Titular y éste no manifieste oposición alguna por escrito, se entenderá que otorga a la Responsable su Consentimiento Tácito para llevar a cabo el tratamiento de Datos Personales.

En caso de que el Aviso de Privacidad no sea dado a conocer al Titular de manera directa o personal, éste tendrá un plazo de cinco días hábiles conforme a lo que establece la Ley de la materia, para manifestar su oposición en el tratamiento de sus Datos Personales para finalidades que no son necesarias, ni dieron origen a la relación jurídica o contractual entre la Responsable y el Titular, conforme al procedimiento previsto en la fracción IX del presente Aviso de Privacidad.

## **VI. LAS TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES.**

El Responsable podrá transferir, compartir y/o procesar los Datos Personales del Titular tanto dentro como fuera del territorio nacional, sin necesidad de obtener su consentimiento previo, a terceros tales como: 1) Entidades reguladoras, 2) Socios comerciales, 3) Proveedores, y 4) Empresas asociadas o de negocio que ofrezcan productos o servicios a la Responsable, con los fines establecidos en la fracción IV del presente Aviso de Privacidad.

De igual forma, el Responsable podrá transferir los Datos Personales del Titular si así lo exige alguna norma legal o si es solicitado por autoridades competentes conforme a la legislación aplicable.

No obstante lo anterior, el Responsable se compromete a garantizar la observancia de los principios de protección de Datos Personales conforme a las Disposiciones, tomando las medidas necesarias para su aplicación y exigiendo su cumplimiento por parte de las personas físicas o morales a quienes se transfieran los Datos Personales.

## **VII. CONSENTIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.**

Con la aceptación del presente Aviso de Privacidad se entiende que el Titular otorga su Consentimiento y aceptación para que la Responsable transfiera sus Datos Personales a terceros nacionales o extranjeros conforme a lo previsto en la fracción VI del presente Aviso de Privacidad.

En términos de lo dispuesto por el artículo 37 de la Ley, la Responsable podrá llevar a cabo la transferencia nacional o internacional de los Datos Personales del Titular, sin su consentimiento, cuando se de alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte,
- b) Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios,
- c) Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas,
- d) Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el responsable y un tercero,
- e) Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia,
- f) Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
- g) Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el Titular.

## **VIII. CONSENTIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.**

Para efecto de la transferencia de los Datos Personales Sensibles, será necesario recabar el consentimiento expreso del titular, sin embargo, no será necesario recabar dicho consentimiento expreso, cuando la transferencia sea en cumplimiento a lo dispuesto en los incisos señalados en la fracción que inmediatamente antecede.

## **IX. LOS MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA REVOCAR EL CONSENTIMIENTO.**

En cualquier momento el Titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, para lo cual deberá seguir el procedimiento previsto en la fracción IX del presente Aviso de Privacidad, mismo que se llevará conforme a los plazos establecidos, de forma sencilla y gratuita.

## **X. LAS OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Para limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales, la Responsable ha instrumentado medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico con el objeto de evitar mal uso y la divulgación de los Datos Personales. En cualquier momento el Titular podrá iniciar el procedimiento para limitar el tratamiento de sus Datos Personales, debiendo seguir el

procedimiento previsto en la fracción IX del presente Aviso de Privacidad.

Adicionalmente y para asegurar que sus Datos Personales no sean utilizados para los fines distintos a los autorizados, la Responsable lo exhorta a considerar su inscripción al siguiente listado de exclusión:

- Inscribirse al Registro Público de usuarios que no deseen información publicitaria de productos y servicios financieros (REUS), el cual es un padrón que contiene información personal de los Usuarios del sistema financiero mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las Instituciones Financieras en sus prácticas de mercadotecnia. Para mayor detalle sobre esta inscripción, consultar <http://portal.condusef.gob.mx/reus/ReusDW4/index2.html>

## **XI. USO DE COOKIES, WEB BEACONS U OTRAS TECNOLOGÍAS SIMILARES.**

Al acceder a nuestro portal es importante tener presente que este utiliza mecanismos denominados Cookies y Web Beacons, que recaban información de manera automática, tal como: dirección IP de origen, navegador utilizado, sistema operativo, fecha y hora en que se accedió al portal, y en el caso del correo electrónico, la asociación de los datos anteriores con el destinatario.

Considerando lo anterior, es importante que el Titular conozca que en todo momento puede deshabilitar el uso de estos mecanismos de acuerdo con las instrucciones que ponen a su alcance cada Responsable propietaria de los navegadores web. Si requiere más información, favor de consultar nuestra Política de uso de Cookies, Web Beacons y otras tecnologías similares.

## **XII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

Le informamos que la autoridad competente para resolver cualquier conflicto derivado de la aplicación de la Ley y su Reglamento es el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para mayor información visite [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)

## **XIII. MEDIOS POR LOS CUALES EL RESPONSABLE COMUNICARÁ AL TITULAR DE LOS CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.**

La Responsable se reserva el derecho a realizar en cualquier momento cambios o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, los cuales se comunicarán a través de la página de internet o aquella que la llegará a sustituir.

Fecha de última actualización del presente Aviso de Privacidad: 01 de enero de 2025