

Aviso de Privacidad

COBRANZA AMIGABLE, S.A.P.I. DE C.V

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la “**Ley**”), ponemos a su disposición el presente aviso de privacidad integral (el “**Aviso de Privacidad**”) y, al respecto, le informamos lo siguiente:

A. Identificación del Responsable.

Cobranza Amigable, S.A.P.I. de C.V., con domicilio en Lorenzo Boturini, Número 205, Piso 1, Oficina 1, Col. Tránsito, Alcaldía de Cuauhtémoc, C.P. 06820, Ciudad de México, es el responsable (el “**Responsable**”) del tratamiento y protección de sus Datos Personales (según dicho término se define más adelante) en los términos del presente Aviso de Privacidad.

B. Datos Personales recabados y tratados por el Responsable.

Los datos personales son cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable (los “**Datos Personales**”).

Los Datos Personales que el Responsable puede obtener de forma indirecta o directa son los siguientes: Nombre. Apellidos. Domicilio. Fecha de nacimiento. Identificación Oficial. Estado civil. Teléfono personal. Número de cuenta bancaria. Correo electrónico personal. Registro Federal del Contribuyente (el “**RFC**”). Firma autógrafa.

C. Datos Personales Sensibles recabados y tratados por el Responsable.

Los Datos Personales sensibles (los “**Datos Personales Sensibles**”) son aquellos que afectan la esfera más íntima de la persona, o cuyo mal uso pueda ser causa de discriminación o provocarle un riesgo grave.

En México, la identificación oficial y las firmas son consideradas como Datos Personales Sensibles, por lo que los mismos requieren de especial protección por parte del Responsable.

El Responsable no tratará otros datos personales sensibles, tales como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual; que afectan la esfera más íntima de la persona, o cuyo mal uso pueda ser causa de discriminación o provocarle un riesgo grave.

D. Medios de obtención de Datos Personales.

Cobranza Amigable, S.A.P.I. de C.V., recabará los Datos Personales del Titular de las siguientes formas:

- (i) Derivado de la relación jurídica entre el Titular y el Responsable.
- (ii) Mediante llamadas telefónicas, en las que el Titular proporcione sus Datos Personales a través de comunicación verbal.
- (iii) Mediante correo electrónico, en el cual el Titular proporcione sus Datos Personales, a través de comunicación electrónica escrita.
- (iv) Mediante información proporcionada por terceros de buena fe.
- (v) Información proporcionada directamente al Responsable por los acreedores del Titular que hubieren cedido las cuentas por cobrar a cargo del Titular en favor del Responsable, través de bases de datos y/o expedientes físicos.

E. Finalidades del tratamiento de sus Datos Personales.

El tratamiento de sus Datos Personales tiene las siguientes finalidades:

1. Finalidades Primarias: **i.** Identificación y contacto con el cliente. **ii.** Gestiones propias e inherentes a la recuperación extrajudicial o judicial del o de los créditos. **iii.** Comercialización de los bienes adquiridos o adjudicados en los procesos judiciales o extrajudiciales de recuperación. **iv.** Contacto y seguimiento en relación con procedimientos jurisdiccionales. **v.** Localización en caso de adeudos.
2. Finalidades secundarias: **i.** Elaborar perfiles de soluciones ofrecidas por el Responsable. **ii)** Enviar comunicados relacionados con propuestas de soluciones, mensajes con dichas propuestas de soluciones, comunicados con fines mercadotécnicos, publicitarios y de prospección sobre soluciones nuevas o existentes.

F. Medios para revocar el consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales.

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, 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.

Para revocar su consentimiento deberá enviar su solicitud por correo electrónico a la **derechosarco@cobami.mx**

G. Opciones para limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales.

Usted puede limitar el uso y divulgación de sus Datos Personales a través del siguiente medio:

1. Su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (“**PROFECO**”), con la finalidad de que sus Datos Personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para más información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta.

H. Derechos ARCO.

Usted tiene el derecho de **(i)** acceder a sus Datos Personales; **(ii)** rectificarlos, en caso de que sean inexactos o incompletos; **(iii)** cancelarlos; y **(iv)** oponerse al uso de estos para fines específicos (conjuntamente, los “**Derechos ARCO**”). En caso de que desee ejercer alguno de los Derechos ARCO, favor de dirigir un correo electrónico a la cuenta **derechosarco@cobami.mx**, mismo que deberá contener, al menos, la siguiente información: **1.** Nombre completo y correo electrónico o domicilio, a efecto de comunicarle la respuesta a su solicitud. **2.** Los documentos que acrediten su identidad, o en su caso, la de su representante legal o apoderado legal. **3.** Una descripción clara de los Datos Personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los Derechos ARCO. **4.** Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales.

En caso de requerirlo, el Responsable podrá solicitarle información adicional.

Se le comunicará la respuesta a su solicitud dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes y, en caso de que la misma sea procedente, se implementará dentro de un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles.

I. Transferencias de Datos Personales.

El Responsable no efectúa transferencias de sus Datos Personales, salvo aquellas realizadas a:

1. 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, mismas que no requieren de su consentimiento expreso por tratarse de una excepción en términos del artículo 37 fracción III de la Ley.

2. Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento, S.A. de C.V. (“**Secorse**”) o a otros prestadores de servicio de administración de cartera, mismas que no requieren de su consentimiento expreso por tratarse de una excepción en términos del artículo 37 fracción IV de la Ley, en virtud de ser necesarias para por un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el Responsable y un Tercero.
3. Agentes de venta de bienes raíces y brókers a fin de lograr la recuperación de los créditos, o en su lugar, la comercialización de los bienes adjudicados o recibidos en dación en pago en procesos judiciales o extrajudiciales, objeto de cesión y venta al Responsable, las cuales no requieren de su consentimiento expreso por tratarse de una excepción en términos del artículo 37 fracción IV de la Ley, en virtud de ser necesarias para por un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el Responsable y un Tercero.

J. Modificaciones al Aviso de Privacidad.

El Responsable se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones a este Aviso de Privacidad. La versión vigente con la fecha de la más reciente actualización estará disponible al público a través de la página web disponible en <https://www.cobami.mx>

K. Conservación.

Principalmente, almacenamos sus Datos Personales durante el tiempo que sea necesario para la prestación de nuestros Servicios de forma correcta, o bien, durante el tiempo que tengamos un interés legítimo en almacenarlos. En todos los demás casos, eliminamos sus Datos Personales con la excepción de los que estamos obligados a almacenar para el cumplimiento de obligaciones legales (por ejemplo, debido a períodos de retención bajo los códigos fiscales y comerciales, estamos obligados a tener documentos como contratos y facturas disponibles para un cierto período de tiempo).

Asimismo, con el propósito de que el Titular pueda limitar el uso y divulgación de los Datos Personales, adicionalmente podrá efectuar la inscripción correspondiente en el Registro Público Para Evitar Publicidad, de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que los Datos Personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones por parte de proveedores o empresas, en sus prácticas de promoción y similares, el Titular puede consultar el portal de Internet <http://www.gob.mx/profeco>, o comunicarse al 800 468 8722.

L. Uso de cookies.

En el uso de nuestro sitio *web*, se pueden requerir el uso de *cookies* y mecanismos de seguimiento. Las *cookies* son pequeños archivos de texto que pueden almacenarse en su dispositivo cuando visita nuestro sitio *web*.

El seguimiento es posible utilizando diferentes tecnologías, tales como:

- APISID, NID, Google utiliza estas cookies para mostrar anuncios personalizados en los sitios de Google, basados en búsquedas recientes e interacciones anteriores.
- `__secure-3papisid` Secure-3PAPISID, Publicitaria. Estas cookies se utilizan para entregar anuncios más relevantes para usted y sus intereses
- `__secure-3psidcc` Secure-3PSIDCC, Estas cookies se utilizan para entregar anuncios más relevantes para usted y sus intereses
- SID las cookies "SID" y "HSID" contienen registros cifrados y firmados de forma digital del momento de inicio de sesión más reciente y del ID de cuenta de Google de un usuario. La combinación de estas cookies nos permite bloquear muchos tipos de ataques, como, por ejemplo, intentos de robo del contenido de los formularios que se envían en los servicios de Google
- SIDCC Estas cookies se utilizan para recoger información sobre el uso de nuestro sitio web por parte de los visitantes. Utilizamos la información para elaborar informes y para mejorar el sitio. Estas cookies se asocian únicamente a un usuario anónimo y a su ordenador/dispositivo sin proporcionar referencias que permitan conocer datos personales. Recogen el número de visitantes al sitio, el tiempo que duran las visitas, el navegador, el tipo de terminal, el lugar de procedencia de los visitantes y las páginas visitadas.

El uso de *cookies* y demás mecanismos de seguimiento tienen las siguientes finalidades: **(i)** reconocer al usuario de un navegador determinado dentro de cierto ordenador que hubiere accedido previamente al sitio *web* y, en consecuencia, ofrecerle una experiencia personalizada; **(ii)** calcular el tamaño de la audiencia y medir algunos parámetros de tráfico; **(iii)** determinar la frecuencia de uso y las secciones visitadas del sitio *web* por dicho usuario, reflejando así sus hábitos y preferencias, y **(iv)** rastrear ciertas actividades o comportamientos dentro del sitio *web* (e.g. detectar si el usuario ya ha llenado cierta encuesta y evitar desplegarla nuevamente, en caso de que lo haya hecho).

Estas tecnologías podrán deshabilitarse. El Titular puede consultar el navegador que utiliza o los navegadores más populares para enterarse de la forma de ajustar las preferencias de las Cookies.

Para el empleo de cookies, se recomienda utilizar el ícono de “configuración” que se encuentra en la barra de herramientas de la mayoría de los navegadores, que

indica los pasos a seguir para evitar aceptar nuevas Cookies, para recibir notificaciones al momento de recibir nuevas cookies o cómo deshabilitar todas las Cookies.

No obstante, lo anterior, por favor considere que algunas secciones del sitio *web* requieren que el usuario respectivo tenga habilitados las *cookies* por motivos técnicos y para el correcto funcionamiento de este.

M. Medidas de seguridad.

El Responsable cuenta con medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas para resguardar sus Datos Personales. No obstante, lo anterior, en caso de que ocurra alguna vulneración a la seguridad que afecte de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, el Responsable lo hará de su conocimiento vía correo electrónico a fin de que usted pueda tomar las medidas necesarias correspondientes para la defensa de los mismos.

N. Inconformidad o denuncia ante el INAI.

Si usted considera que su derecho a la protección de los Datos Personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión parte del Responsable, o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables, podrá interponer su inconformidad o denuncia ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Para mayor información, le sugerimos visitar su página oficial de Internet: www.inai.org.mx.

(Última actualización marzo 2022).