

**AVISO DE PRIVACIDAD relacionado con los datos personales recabados por  
CONSUBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE (antes BANCO FÁCIL,  
S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE), CONSUPAGO, S.A. DE C.V. SOFOM  
ENTIDAD REGULADA, OPCIPRES, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA,**

---

**PRESTACIÓN, S.A. DE C.V., FRECAL, S.A. DE C.V., LA TENDA MÉXICO, S.A. DE  
C.V., CIEP PROCASA DE XALAPA, S.A. DE C.V., FISOFO, S.A. DE C.V. SOFOM,  
ENTIDAD REGULADA y sus filiales (en conjunto denominadas como CONSUBANCO).**

***1.- Generales***

**1.1.- CONSUBANCO** es un grupo de sociedades comprometidas y respetuosas de los derechos sobre los datos personales de las personas físicas, reconocidos en el artículo 16, párrafo II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su respectivo Reglamento. Por lo anterior, ponen a su disposición el presente Aviso de Privacidad, en aras de que el TITULAR de los datos personales, se encuentre facultado a ejercitar su derecho a la autodeterminación informativa.

**1.2.-** Este Aviso de Privacidad, se pone a disposición de los TITULARES en las páginas de Internet cuyas direcciones electrónicas son: [www.consubanco.com](http://www.consubanco.com), [www.consupago.com](http://www.consupago.com), [www.prestacion.com.mx](http://www.prestacion.com.mx), [www.tendamexico.com.mx](http://www.tendamexico.com.mx), [www.opcipres.com.mx](http://www.opcipres.com.mx), [www.frecal.com.mx](http://www.frecal.com.mx), [www.procasadexalapa.com.mx](http://www.procasadexalapa.com.mx) y [www.masnomina.com.mx](http://www.masnomina.com.mx) en adelante denominadas en conjunto como “LAS PÁGINAS DE INTERNET DE CONSUBANCO”.

**1.3.-** Usted (en adelante referido como el "TITULAR" o los "TITULARES") al ingresar y utilizar LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**, declara que está entendiendo y aceptando los términos y las condiciones contenidos en este Aviso de Privacidad, y declara y otorga expresamente su aceptación y consentimiento utilizando para tal efecto medios electrónicos, en términos de lo dispuesto por el artículo 1803 del Código Civil Federal.

**1.4.-** Si el TITULAR no acepta en forma absoluta y completa los términos y condiciones de este aviso, deberá abstenerse de proporcionar cualquier tipo de dato personal a **CONSUBANCO**, por cualquier medio incluyendo LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**.

**1.5.- CONSUBANCO** declara que en supuestos específicos trata un dato personal sensible consistente en la afiliación sindical de conformidad con lo establecido en el punto 4.1.1.

**1.6.-** Para el caso que el TITULAR acepte los mismos y/o proporcione a **CONSUBANCO** sus datos personales, dicha acción se considerará como su absoluta y expresa aceptación al Aviso de Privacidad publicado por **CONSUBANCO** en las páginas de Internet referidas, en el momento mismo en que el TITULAR proporcione sus datos personales y/o en el que tenga acceso o se le ponga a disposición este Aviso de Privacidad.

Las partes declaran que al no existir, error, dolo, mala fe o cualquier otro vicio de la voluntad que pudiera nulificar la validez del presente instrumento, ambas acuerdan en sujetarse al tenor de lo estipulado en los siguientes:

## **2.- Definiciones**

**2.1.- Datos personales .-** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

**2.2.- Datos personales sensibles.-** Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su TITULAR, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas

**2.3.- Titular.-** La persona física a quien identifican o corresponden los datos personales.

**2.4.- Responsable.** Persona física o moral (**CONSUBANCO**) de carácter privado que decide sobre el tratamiento de los datos personales.

**2.5.- Encargado.-** La persona física o moral que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable.

**2.6.- Tratamiento.-** La obtención, uso (que incluye el acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales), divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio.

**2.6.1.- Transferencia.-** Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

**2.6.2.- Remisión.-** La comunicación de datos personales entre el responsable y el encargado, dentro o fuera del territorio mexicano.

**2.7.- Derechos ARCO.-** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

**2.8.- Consentimiento Tácito.-** Se entenderá que el TITULAR ha consentido en el tratamiento de los datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición.

**2.9.- Finalidades Primarias.-** Aquellas finalidades para las cuales se solicitan principalmente los datos personales y por lo que se da origen a la relación entre **CONSUBANCO** y el TITULAR.

**2.10.- Finalidades Secundarias.-** Aquellas finalidades que no son imprescindibles para la relación entre **CONSUBANCO** y el TITULAR, pero que con su tratamiento contribuye al cumplimiento del objeto social de **CONSUBANCO**.

### **3.- Identidad y domicilio de los responsables que tratan los datos personales**

**3.1.-** Los responsables del tratamiento de los datos personales son **CONSUBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE (antes BANCO FÁCIL, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE), CONSUPAGO, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA, OPCIPRES, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA, PRESTACIÓN, S.A. DE C.V., FRECAL, S.A. DE C.V., LA TENDA MÉXICO, S.A. DE C.V. y CIEP PROCASA DE XALAPA, S.A. DE C.V., FISOFO, S.A. DE C.V. SOFOM, ENTIDAD REGULADA (en conjunto denominadas como CONSUBANCO)**, quienes se comprometen a respetar lo establecido en el presente Aviso de Privacidad (en lo sucesivo el “Aviso”), mismo que está puesto a su disposición en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la “Ley”) y su respectivo Reglamento, y es aplicable respecto a los datos personales de las personas físicas que **CONSUBANCO** trata con motivo de las actividades que realiza con los *clientes, prospectos de clientes, proveedores, prestadores de servicios, distribuidores, comisionistas, visitantes a las instalaciones y usuarios de las páginas de Internet, de las redes sociales y/o aplicaciones de escritorio y/o móviles (propias o de terceros) en las que participa CONSUBANCO* y que se encuentran dirigidas a público mexicano.

**3.2.-** El domicilio que para los efectos del presente aviso establece **CONSUBANCO** es el ubicado en calle Avenida Santa Fe 94, Torre C, Piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, Código Postal 01210.

### **4.- Datos personales a los que da tratamiento**

**4.1.-** El TITULAR reconoce y acepta que **CONSUBANCO** podrá obtener directamente o a través de Encargados los siguientes datos personales atendiendo a la relación con cada uno de los siguientes:

**4.1.1.- Clientes y/o Prospectos de Clientes:** *Nombre completo, fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes, sexo, Clave Única de Registro de Población, estado civil, identificación oficial con fotografía, imagen o fotografía, huellas dactilares, reconocimiento facial, nacionalidad, país y ciudad de nacimiento, domicilio, ocupación, puesto de trabajo, si se tiene negocio propio y su actividad o giro, nombre del cónyuge, número de teléfono de su domicilio, de trabajo y celular, correo electrónico, nombre de usuario de las redes sociales en las que participa, referencias laborales (nombre, parentesco, número de teléfono de domicilio y celular), número de cliente asignado, número de empleado, firma, firma electrónica avanzada, datos de personas beneficiarias (nombre completo, parentesco), imagen y grabación de la voz. Datos personales sensibles: afiliación sindical y estado de salud presente y futuro del TITULAR-Cliente y/o de sus familiares directos (cónyuge, hijos, padres).*

***Datos de geolocalización: coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo del TITULAR-Cliente, entendido el dispositivo como el equipo del TITULAR-Cliente que le permite acceder a Internet, el cual puede ser utilizado para realizar aperturas de cuenta o celebrar contratos de forma no presencial, así como realizar operaciones. El TITULAR-Cliente otorgará su consentimiento expreso a CONSUBANCO, a través de los medios tecnológicos provistos para tal fin, para el tratamiento de su geolocalización. En caso de que el TITULAR-Cliente no esté de acuerdo y/o no otorgue su consentimiento para que CONSUBANCO trate la geolocalización de su dispositivo, no podrá utilizar los servicios provistos por CONSUBANCO referidos a la apertura de cuenta y celebración de contratos de forma no presencial.***

***Documentos: identificación oficial vigente con fotografía, recibos de nómina o informes de pagos, comprobante de domicilio, estado de cuenta bancario, acta de nacimiento del TITULAR y de los familiares directos (cónyuge, hijos, padres), acta de matrimonio, comprobante médico que incluya el diagnóstico por el virus COVID-19 del TITULAR o de los familiares directos (cónyuge, hijos, padres).***

***DATO SENSIBLE: Afiliación sindical. CONSUBANCO podrá obtener este dato sensible exclusivamente en el caso que la dependencia para la que labore el prospecto de cliente, corresponda a un sindicato con el cual CONSUBANCO haya celebrado un convenio de colaboración que le permita al prospecto de cliente el acceso a los créditos y servicios que comercializa CONSUBANCO. Dicho dato será conservado en el expediente del cliente durante el tiempo que dure la relación contractual y por 3-tres años posteriores, que es el tiempo mínimo indispensable, en atención a que se trata de un dato sensible. Para el caso de que no sea otorgado el crédito, el dato será eliminado en un plazo de 6-seis meses a partir de la fecha de solicitud. El TITULAR acepta y reconoce expresamente en este acto, que dada la actividad u objeto social de CONSUBANCO se justifica la creación de bases de datos que almacenan el dato sensible señalado, toda vez que las finalidades señaladas son legítimas y concretas.***

***DATO SENSIBLE: Estado de salud presente y futuro: CONSUBANCO podrá dar tratamiento a este dato sensible del TITULAR-Cliente y/o de sus familiares directos en primer grado (cónyuge, hijos, padres) exclusivamente para que el TITULAR-Cliente se adhiera al Programa de apoyo a clientes por contingencia COVID-19 y obtenga los beneficios de diferimiento de pago de sus créditos otorgado por CONSUBANCO.***

***Si el TITULAR-Cliente comparte el estado de salud de alguno de sus familiares directos en primer grado (cónyuge, hijos, padres) con CONSUBANCO para adherirse al mencionado Programa, dicho TITULAR declara bajo formal protesta de decir verdad que cuenta con la autorización expresa de dichos familiares para compartir sus datos personales sensibles con CONSUBANCO, y en los casos que dichos familiares sean menores de edad, que cuenta con la autorización expresa de sus padres, tutores y/o representantes para compartir sus datos de salud con CONSUBANCO comprometiéndose a sacar en paz y a salvo a CONSUBANCO de cualquier controversia ocasionada por el uso no autorizado de los datos personales de los terceros.***

*Los datos sensibles referidos al estado de salud presente y futuro del TITULAR-Cliente y/o de sus familiares directos en primer grado (cónyuge, hijos, padres) serán conservados por CONSUBANCO por el plazo de 3 (tres) años desde que los mismos fueron recabados.*

**DATOS FINANCIEROS Y/O PATRIMONIALES DE CLIENTES Y PROSPECTOS DE CLIENTES:** *Datos de cuentas bancaria, clabe, banco, nombre del titular de la cuenta bancaria, salario, pensión o ingresos fijos, datos de tarjeta de crédito y/o débito, así como aquellos datos personales financieros que se generan durante la vida del crédito. Documentos: Comprobantes de ingresos.*

*Dichos datos son solicitados por CONSUBANCO con el propósito de cumplir con las obligaciones contraídas en el contrato celebrado con el TITULAR en su calidad de acreditado; por lo anterior, se le informa que no es necesario obtener el consentimiento expreso, en virtud de tratarse de una de las excepciones descritas en la fracción IV del artículo 10 de la Ley de la materia.*

**4.1.2.- Proveedores, Prestadores de Servicios y Distribuidores o Comisionistas:** *Datos fiscales y correo electrónico, nombre completo, fecha de nacimiento, teléfono fijo y móvil, domicilio, correo electrónico y profesión. Documentación: Identificación oficial, Registro Federal de Contribuyentes y estado de cuenta, alta en hacienda (R1).*

**DATOS FINANCIEROS DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y DISTRIBUIDORES.**

*Datos de cuenta bancaria y datos fiscales.*

*Dichos datos son solicitados por CONSUBANCO, con el propósito de cumplir con las obligaciones contraídas en el contrato celebrado con el TITULAR en su calidad de prestador de servicios, proveedor o distribuidor; por lo anterior, se le informa que no es necesario obtener el consentimiento expreso, en virtud de tratarse de una de las excepciones descritas en la fracción IV del artículo 10 de la Ley de la materia.*

**4.1.3.- Visitantes a las instalaciones:** *Nombre completo, firma, lugar donde labora e imagen.*

**4.1.4.- Usuario de LAS PÁGINAS DE INTERNET, de las redes sociales y/o aplicaciones de escritorio y/o móviles (propias o de terceros) en las que participa CONSUBANCO:** *nombre completo, nombre de usuario para chat en línea, teléfono fijo y/o móvil y correo electrónico, Estado de la República, dependencia a la que pertenece, RFC, CURP, estatus laboral, y el monto del crédito para que el TITULAR pueda llevar a cabo cotizaciones aproximadas a través de LAS PÁGINAS DE INTERNET DE CONSUBANCO.*

*Documentación en copia: recibos de nómina, identificación oficial con fotografía, comprobante de domicilio, carátula de estado de cuenta bancario.*

*En caso de que no desee que sus datos sean tratados por CONSUBANCO deberá abstenerse de enviar cualquier información a través de LAS PÁGINAS DE INTERNET DE CONSUBANCO, REDES SOCIALES Y/O APLICACIONES DE ESCRITORIO Y/O MÓVILES (PROPIAS O DE TERCEROS).*

**4.2.-** El TITULAR en este acto, otorga su consentimiento expreso en términos del artículo 8 de la LFPDPPP, para que **CONSUBANCO**, trate sus datos personales, incluidos los denominados datos personales financieros y/o patrimoniales contenidos en ésta cláusula, para cumplir con las finalidades que establece el presente Aviso de Privacidad.

**4.3.-** Asimismo, el TITULAR otorga en este acto su consentimiento expreso en términos del artículo 9 de la LFPDPPP, para que **CONSUBANCO** trate sus datos personales sensibles para cumplir con las finalidades que establece el presente Aviso de Privacidad, y en cumplimiento de la legislación vigente se recabará el consentimiento expreso, por escrito y con la firma autógrafa o electrónica del TITULAR-*Cliente* a través de los formatos correspondientes.

**4.4.-** El TITULAR en este acto, bajo protesta de decir verdad, acepta que los datos que ha proporcionado a **CONSUBANCO**, son veraces, actuales y correctos. Además, se compromete a sacar en paz y a salvo a **CONSUBANCO** de cualquier demanda o reclamación, derivada de los errores en los datos que le haya entregado.

**4.5.-** **CONSUBANCO** manifiesta que podrá obtener los datos personales del TITULAR en forma indirecta o bien, mediante las denominadas fuentes de acceso público, a efecto de validar, actualizar y contactar al TITULAR, respetando en todo momento la expectativa razonable de privacidad, a que se refiere el artículo 7 de la LFPDPPP.

**4.6.-** **CONSUBANCO** podrá utilizar mecanismos de monitoreo sobre direcciones IP (Protocolo de Internet, por sus siglas en inglés *Internet Protocol*) para analizar cualquier tipo de amenazas dirigidas a LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**, así como para recabar información demográfica. Sin embargo, la dirección IP, en ningún caso será utilizada para identificar a los TITULARES, excepto cuando haya probabilidades de actividad fraudulenta.

## **5.- Uso de “Cookies” y “web beacons”**

**5.1.-** **CONSUBANCO**, reconoce que es posible que LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**, hagan uso de "cookies" en conexión con ciertas características o funciones. Las cookies son tipos específicos de información que un sitio web transmite al disco duro de la computadora, almacenándose en el navegador utilizado por el TITULAR con el fin de mantener los registros de actividad. Las cookies pueden servir para facilitar el uso de un sitio web, al guardar contraseñas y preferencias mientras el TITULAR navega en Internet.

**5.2.-** LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO** no usan o guardan cookies para obtener datos de identificación personal de la computadora del TITULAR que no se hayan enviado originalmente como parte de la cookie.

**5.3.-** Por su parte, las “web beacons” son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros.

5.4.- Aunque la mayoría de los navegadores aceptan “cookies” y “web beacons” automáticamente, el TITULAR puede configurar su navegador para que no los acepte.

5.5.- Para desactivar las “cookies”, debe seguir las siguientes instrucciones:

- a) Para Windows con Internet Explorer 7 y Windows con Internet Explorer 8:  
<http://windows.microsoft.com/es-mx/windows-vista/block-or-allow-cookies>
- b) Para Windows Internet Explorer 9: <http://windows.microsoft.com/es-mx/windows7/howto-manage-cookies-in-internet-explorer-9>

Para Mozilla Firefox (Estándar): <http://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-que-los-sitios-we?e=es&redirectlocale=es&as=s&s=deshabilitar+cookies&r=0&redirectslug=Habilitar+y+deshabilitar+cookies>

- c) Para Ópera (Estándar): <http://help.opera.com/Windows/11.50/es-ES/cookies.html>
- d) Para Google Chrome (Estándar): <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=s>
- e) Para Safari en IOS para iPad:  
[http://manuals.info.apple.com/MANUALS/1000/MA1595/en\\_US/ipad\\_user\\_guide.pdf](http://manuals.info.apple.com/MANUALS/1000/MA1595/en_US/ipad_user_guide.pdf)
- f) Para Safari en IOS para iPhone:  
[http://manuals.info.apple.com/MANUALS/1000/MA1565/es\\_ES/iphone\\_manual\\_del\\_usuario.pdf](http://manuals.info.apple.com/MANUALS/1000/MA1565/es_ES/iphone_manual_del_usuario.pdf)

## **6.- Finalidades del tratamiento de los datos personales**

6.1.- **CONSUBANCO**, acepta y reconoce que podrá tratar directamente o a través de Encargados, los datos personales del TITULAR, de conformidad al tipo de relación que tiene con éste, para las siguientes **finalidades primarias**:

### **6.1.1.- El TITULAR-Cliente y/o Prospecto de Cliente:**

- a) Tramitar el crédito al consumo, previa solicitud del TITULAR-*Cliente*.
- b) Identificar al TITULAR-*Cliente* para asegurarse que efectivamente se trata de la persona que dice ser, protegiéndolo de ser objeto de actividades ilícitas en la contratación de los servicios brindados por **CONSUBANCO**, tales como usurpación o suplantación de identidad, contratación de los servicios sin autorización para hacerlo, engaños, fraudes, entre otros.
- c) Tratar los datos biométricos del TITULAR-*Cliente* como sus huellas dactilares y el reconocimiento facial, para dar cumplimiento a la normativa mexicana aplicable a **CONSUBANCO** respecto de los factores de autenticación requeridos para identificar y confirmar la identidad de dicho TITULAR, se va a llevar a cabo la verificación de los datos de la Credencial para Votar y al menos una biometría, con el Instituto Nacional Electoral. Los datos biométricos de los TITULARES-*Prospectos de Cliente* serán conservados por **CONSUBANCO** por **cinco años** posteriores a la obtención de estos. Los datos biométricos

de los TITULARES-*Cientes* serán conservados por **CONSUBANCO** durante toda la vigencia de la relación comercial y por 10diez años posteriores a finalizada la misma.

- d) Los datos biométricos del TITULAR-*Cliente* como la grabación de su imagen y de su voz, serán tratados por **CONSUBANCO** para autenticar al TITULAR-*Cliente* al momento de la firma de los documentos electrónicos necesarios para la contratación de los créditos ofrecidos por **CONSUBANCO**, mediante el uso de los diferentes aplicativos electrónicos que ésta última pondrá a disposición del TITULAR-*Cliente*. Los datos biométricos de los TITULARES *Cientes* serán conservados por **CONSUBANCO** durante toda la vigencia de la relación comercial y por diez años posteriores a finalizada la misma.
- e) Realizar las investigaciones necesarias en las Sociedades de Información Crediticia, así como para corroborar la información otorgada por el TITULAR.
- f) Contactarlo vía telefónica, por correo electrónico o vía redes sociales, para atender y dar seguimiento a las solicitudes o requerimientos de información y/o de servicios o productos.
- g) Registrar y actualizar los datos en el sistema de administración empresarial interno, para el acceso a los datos personales por las personas autorizadas para ello.
- h) Realizar y almacenar un expediente físico y electrónico del TITULAR-*Cliente* durante el tiempo que dure la relación contractual y por hasta diez años y seis meses posteriores a la terminación de la relación jurídica.
- i) Realizar transacciones con instituciones de crédito, que resulten con motivo del otorgamiento del crédito.
- j) Otorgar líneas de crédito y expedición de los plásticos correspondientes, previa solicitud del TITULAR-*Cliente*.
- k) En caso de contratación de seguro de vida, la transferencia de los datos personales a la aseguradora que opera este servicio.
- l) Otorgar en garantía los derechos de cobro de los créditos a instituciones bancarias.
- m) Expedición por cualquier medio de estados cuenta y cartas de liquidación, previa solicitud del TITULAR-*Cliente*.
- n) Hacer una comparación de la imagen de la identificación oficial del TITULAR-*Cliente* con la imagen real del TITULAR-*Cliente* y/o Prospecto de Cliente, para evitar actividades relacionadas con la usurpación y/o suplantación de identidad y garantizar que se haya realizado la entrevista con **CONSUBANCO** de forma presencial.
- ñ) Realizar llamadas de calidad para verificar los datos del TITULAR-*Cliente* y condiciones del crédito.



- o) Requerimientos de pago, en caso de mora en el pago.
- p) Transferencia de los datos personales, mediante la cesión o venta de cartera a favor de **CONSUBANCO, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE** o terceros.
- q) Para el caso de créditos al consumo, hacer llegar la documentación necesaria del **TITULAR-Cliente** a la dependencia para la cual labora o al tercero designado por dicha dependencia, a efecto de realizar los descuentos en su nómina, así como cualquier otro trámite necesario, referido al crédito solicitado.

Los expedientes físicos y/o electrónicos de los créditos al consumo o las líneas de crédito solicitados por Prospectos de Clientes que no sean otorgados y que cuenten con la autorización del Prospecto de Cliente para que **CONSUBANCO** realice consultas sobre su comportamiento crediticio a las Sociedades de Información Crediticia a través de funcionarios o empleados de **CONSUBANCO** previamente autorizados ante estas Sociedades de Información Crediticia, se almacenará por **CONSUBANCO** hasta por doce meses desde que el mismo es generado, en cumplimiento de la normativa mexicana aplicable.

- r) Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos de encubrimiento y operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- s) Presentar ante las autoridades competentes, cuando se requiera, reportes sobre actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes, así como entregar información y documentación sobre ellos.
- t) Actualizar periódicamente los datos personales del **TITULAR-Cliente** siempre que los mismos se encuentren dentro del plazo de conservación establecido por **CONSUBANCO** en el numeral h) del presente apartado.
- u) Tratar los datos personales patrimoniales y/o financieros del **TITULAR-Cliente** como son sus datos de cuentas bancarias, clabe, banco y nombre del titular de la cuenta bancaria para la prestación de los servicios ofrecidos por **CONSUBANCO**.
- v) Aceptar, a través de medios físicos o electrónicos, la contratación de los créditos autorizados por **CONSUBANCO**.
- w) Para conservar los datos personales del **TITULAR-Cliente** de manera fiable mediante el estampado de constancias de conservación de mensajes de datos conforme a la normativa aplicable y vigente, como un mecanismo para documentar el consentimiento expreso del **TITULAR-Cliente** emitido a través de medios electrónicos, la autoría del mismo y para evitar fraudes o repudio en la firma de documentos electrónicos. En estos supuestos, si el **TITULAR-Cliente** no reconoce el crédito contratado con **CONSUBANCO**, ésta última podrá exhibir este mensaje de datos al que se le haya estampado la mencionada constancia

de conservación ante las dependencias que le pagan el sueldo, salario, pensión o jubilación al TITULAR-*Cliente*, y en su caso, ante las autoridades administrativas o judiciales competentes.

- x) **CONSUBANCO** podrá obtener el dato sensible de afiliación sindical del TITULAR-*Prospecto* de Cliente exclusivamente en el caso que la dependencia para la que labore el prospecto de cliente corresponda a un sindicato con el cual **CONSUBANCO** haya celebrado un convenio de colaboración que le permita al prospecto de cliente el acceso a los créditos y servicios que comercializa **CONSUBANCO**. Dicho dato será conservado en el expediente del cliente durante el tiempo que dure la relación contractual y por **3-tres años** posteriores, que es el tiempo mínimo indispensable, en atención a que se trata de un dato sensible. Para el caso de que no sea otorgado el crédito, el dato será eliminado en un plazo de seis meses a partir de la fecha de solicitud.
- y) **CONSUBANCO** podrá dar tratamiento los datos sensibles como es el estado de salud presente y futuro del TITULAR-*Cliente* y/o de sus familiares directos en primer grado (cónyuge, hijos, padres) exclusivamente para que el TITULAR-*Cliente* se adhiera al Programa de apoyo a clientes por contingencia COVID-19 y obtenga los beneficios de diferimiento de pago de sus créditos otorgado por **CONSUBANCO**.

Los datos sensibles referidos al estado de salud presente y futuro del TITULAR-*Cliente* y/o de sus familiares directos (cónyuge, hijos, padres) serán conservados por **CONSUBANCO** por el plazo de **tres años** desde que los mismos fueron recabados.

- z) Los datos de geolocalización del dispositivo del TITULAR-*Cliente* serán tratados por **CONSUBANCO** para cumplir con la legislación aplicable cuando el TITULAR-*Cliente* abra una cuenta o celebre un contrato a través de un dispositivo en forma no presencial para utilizar los servicios provistos por **CONSUBANCO**. Los datos de geolocalización del TITULAR *Cliente* serán conservados por **CONSUBANCO**, por el plazo establecido en puntos anteriores desde que los mismos fueron recabados.

#### **6.1.2.- El TITULAR-*Proveedor, Prestador de Servicios y Distribuidor o Comisionista:***

- a) Dar de alta el perfil del TITULAR en el sistema de administración interna para el acceso por parte del personal autorizado para ello, que serán conservados durante el tiempo que dure la relación contractual y hasta por diez años y seis meses posteriores.
- b) Contactarlo vía telefónica o por correo electrónico, para dar seguimiento a las solicitudes de servicios y/o productos que requiere **CONSUBANCO**.
- c) Realizar transferencias bancarias y, rectificación de los datos, con motivo de la relación contractual que mantenga con **CONSUBANCO**.
- d) Realizar transferencias bancarias para el pago de las requisiciones de productos o servicios que le haga **CONSUBANCO** al TITULAR.

- e) Realizar las aclaraciones sobre los pagos.
- f) Llevar un expediente físico y/o electrónico del Proveedor durante el tiempo que dure la relación comercial y hasta por diez años y seis meses posteriores a su terminación por cualquier causa.
- g) Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos de encubrimiento y operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- h) Presentar ante las autoridades competentes, cuando se requiera, reportes sobre actos, operaciones y servicios que realicen con sus proveedores, distribuidores y o prestadores de servicios, así como entregar información y documentación sobre ellos.

**6.1.3.- El TITULAR–*Visitante a las instalaciones:***

- a) Identificar a los visitantes que se encuentren en las instalaciones de **CONSUBANCO**.
- b) Llevar a cabo directamente o a través del Encargado el registro de los ingresos y salidas de los visitantes a sus instalaciones.
- c) Almacenar en una base de datos los registros por ingresos y salidas de las instalaciones de **CONSUBANCO**, por un periodo de 6-seis meses a partir de la fecha de su registro.
- d) Realizar videograbación de las instalaciones, a efecto de que las imágenes captadas sean utilizadas para cuidar la seguridad de las personas y los bienes que se encuentren en las instalaciones. Dichas cintas serán conservadas por un plazo de 60- sesenta días.

**6.1.4.- El TITULAR–*Usuario de LAS PÁGINAS DE INTERNET, de las redes sociales y/o aplicaciones de escritorio y/o móviles (propias o de terceros) en las que participa CONSUBANCO:***

- a) Contactar vía correo electrónico, vía telefónica, vía la página de Internet, vía las redes sociales y/o aplicaciones de escritorio y/o móviles (propias o de terceros) en las que participa **CONSUBANCO**, al TITULAR-*Usuario*, para atender y dar seguimiento a sus requerimientos, solicitudes de información u ofertas y promociones futuras a través de los diferentes medios mencionados.
- b) Realizar cotizaciones aproximadas para realizar el pago de un crédito al consumo.
- c) Establecer comunicación a través de un chat para dar servicio a los usuarios de LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**, previo registro. Dicha información será conservada durante 6-seis meses.

- d) Para tramitar, solicitar y contratar un crédito a través de LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**, redes sociales y/o aplicaciones de escritorio y/o móviles (propias o de terceros) en las que participa **CONSUBANCO**.

**6.2.- CONSUBANCO**, podrá tratar los datos personales del TITULAR para las siguientes **finalidades secundarias**:

- a) Para el caso del TITULAR-*Cliente*, realizar llamadas de seguimiento y evaluar la calidad de los servicios o productos otorgados por **CONSUBANCO**.
- b) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- c) Informar vía correo electrónico sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con los solicitados por el TITULAR-*Cliente*.
- d) Generar informes internos sobre la utilización de LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**.
- e) Envíos masivos de mail marketing.
- f) Para contactar al TITULAR-*Usuario* a fin de informarle de actualizaciones de LAS PÁGINAS DE INTERNET DE **CONSUBANCO**, mensajes informativos y relativos a servicios, incluyendo actualizaciones de seguridad importantes.
- g) Invitarlo a participar y registrarlo en las promociones que ofrezca **CONSUBANCO**.
- h) Para el caso del TITULAR que haya sido otorgado por los clientes o proveedores como referencia, sus datos serán tratados para ponerse en contacto a efecto de conocer la relación con dichos clientes o proveedores y su historial crediticio o profesional, así como para obtener datos de localización de su referido.
- i) Para envío de comunicaciones al TITULAR-*Cliente*, a través de cualquier medio físico y/o electrónico, con fines mercadológicos, publicitarios, de prospección, promoción y ofertas de los productos y/o servicios ofrecidos por **CONSUBANCO**.

**6.3.-** En caso de que el TITULAR no desee que sus datos personales sean utilizados para todas o algunas de las Finalidades Secundarias que se establecen en el apartado 6.2., deberá enviar una solicitud de eliminación de sus datos, especificando las finalidades para las que desea que no sean tratados sus datos personales, al siguiente correo electrónico: [unidad\\_dp@consubanco.com](mailto:unidad_dp@consubanco.com).

**6.4.-** Asimismo, **CONSUBANCO**, informa al TITULAR que, salvo las excepciones que se describen en el punto 6.1 y 6.2 del presente Aviso, todos los datos personales almacenados en soportes físicos y electrónicos, así como la información y documentación relativa a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos,

operaciones y servicios reportados a las autoridades correspondientes, serán conservados hasta por diez años, una vez que concluya la finalidad para la que fueron recabados, para su posterior destrucción dentro de los seis meses posteriores.

## **7.- Limitaciones para el acceso y divulgación de los datos personales**

**7.1.-** CONSUBANCO se compromete a realizar su mejor esfuerzo para proteger la seguridad de los datos personales que el TITULAR le está entregando, mediante la celebración de actos jurídicos, el uso de tecnologías y sistemas antivirus, que controlen el acceso, uso o divulgación sin autorización de la información personal; para tal efecto, se almacena la información personal en bases de datos con acceso limitado que se encuentran en instalaciones controladas con mecanismos de seguridad.

**7.2.-** Adicionalmente, CONSUBANCO ha implementado políticas internas. Como parte del marco de referencia que CONSUBANCO tiene que cumplir como Institución de Banca Múltiple, se cuenta con políticas de Seguridad de la Información que su objetivo primordial es mantener, vigilar y ejecutar un plan de controles adecuados sobre los Riesgos Tecnológicos y de Seguridad para resguardar y proteger la Información, asegurando su Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, así como medidas para su recuperación en casos de contingencia, además de contar con bitácoras de su uso y así poder asegurar un ambiente 100% auditable.

**7.3.-** CONSUBANCO se compromete a que la información proporcionada por el TITULAR, sea considerada con carácter confidencial, y utilizada bajo plena privacidad, para lo cual celebra contratos de confidencialidad y secrecía, con los terceros con los que se relaciona.

**7.4.-** Para limitar el tratamiento de los datos personales para fines mercadotécnicos o publicitarios CONSUBANCO solicita por escrito a sus prospectos a clientes y clientes la autorización para que su información y datos personales sean tratados con dichas finalidades.

**7.5.-** Adicionalmente, se le informa que para efectos de evitar recibir publicidad en general, puede realizar su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad. Para mayor información podrá revisar la página de Internet de la Procuraduría Federal de Consumidor (PROFECO).

**7.6.-** De igual forma, se le informa que para efectos de evitar recibir publicidad no solicitada, el TITULAR deberá inscribirse en el Registro Público de Usuarios que ha dispuesto la Comisión Nacional para la Defensa del Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF). CONSUBANCO no envía publicidad a personas que se encuentran inscritas.

**7.7.-** No obstante lo anterior y, en caso de que se presenten vulneraciones de seguridad ocurridas en cualquier fase del tratamiento, que afecten de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de los TITULARES, éstos serán informados por correo electrónico, de forma inmediata, a fin de que estos últimos puedan tomar las medidas correspondientes a la defensa de sus derechos, deslindando de cualquier responsabilidad a CONSUBANCO, si la vulneración no es imputable a él.

## **8.- Responsable de tramitar las solicitudes**

**8.1.-** En caso de que el TITULAR necesite revocar su consentimiento, así como Acceder, Rectificar, Cancelar, Oponerse al tratamiento de los datos personales que ha proporcionado, lo deberá hacer a través de la **Unidad de Datos Personales** designada por **CONSUBANCO**, cuyo correo electrónico es: [unidad\\_dp@consubanco.com](mailto:unidad_dp@consubanco.com).

## **9.- Medios para revocar el consentimiento**

El TITULAR de los datos personales podrá revocar el consentimiento que se otorga con la aceptación del presente. Dicha revocación del consentimiento que se otorga por medios electrónicos, se deberá de hacer observando el siguiente procedimiento y utilizando el siguiente [formato](#) para el ejercicio de sus derechos:

**9.1.-** Enviar un correo electrónico en atención a la **Unidad de Datos Personales**, designada en el punto ocho del presente Aviso, mediante el cual serán atendidas dichas solicitudes.

**9.2.-** Enviar una solicitud o mensaje de datos al correo electrónico antes precisado, en el que señale, mediante un escrito libre y/o utilizando el formato dispuesto por **CONSUBANCO** en el apartado anterior, incluido como adjunto al mencionado correo electrónico, lo siguiente:

**9.2.1.-** El nombre completo del TITULAR, domicilio y correo electrónico para recibir la respuesta que se genere con motivo de su solicitud;

**9.2.2.-** El motivo de su solicitud;

**9.2.3.-** Los argumentos que sustenten su solicitud o petición;

**9.2.4.-** Documento oficial que acredite su identidad y que demuestre que es quien dice ser; y

**9.2.5.-** Fecha a partir de la cual, se hace efectiva la revocación de su consentimiento.

**9.3.-** Adjuntar al correo electrónico mencionado, el formato que se indica en este apartado, con la firma del TITULAR o del representante legal.

En caso de que el TITULAR presente su solicitud por conducto de un representante, deberá adjuntar también el instrumento mediante el cual le otorga las facultades necesarias para dicha representación y la identificación de dicho representante.

**9.4.-** **CONSUBANCO**, notificará por escrito, usando medios electrónicos, vía correo electrónico, al TITULAR, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud sobre la revocación de su consentimiento, la resolución adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta, mediante un mensaje

que contenga que ha ejecutado todos los actos tendientes a no tratar los datos personales del TITULAR.

### **10.- Medios para ejercer los derechos ARCO**

**10.1.-** En caso de que el TITULAR necesite Acceder, Rectificar, Cancelar u Oponerse a los datos personales que ha proporcionado a **CONSUBANCO**, el TITULAR deberá seguir el siguiente procedimiento, utilizando el siguiente [formato](#) para el ejercicio de sus derechos:

**10.1.1.-** Enviar un correo electrónico en atención a la **Unidad de Datos Personales**, designado en el punto 8-ocho del presente Aviso, mediante un escrito libre y/o utilizando el formato dispuesto por **CONSUBANCO** en el apartado anterior, incluido como adjunto al mencionado correo electrónico, señalando lo siguiente:

**10.1.1.1.-** El nombre completo del TITULAR, domicilio y correo electrónico para recibir la respuesta que se genere con motivo de su solicitud;

**10.1.1.2.-** El motivo de su solicitud;

**10.1.1.3.-** Los argumentos que sustenten su solicitud o petición;

**10.1.1.4.-** Documento oficial que acredite su identidad y que demuestre que es quien dice ser;

**10.1.1.5.-** Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, y cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

**10.1.1.6.-** Tratándose de solicitudes de rectificación de datos personales, el TITULAR deberá indicar, además de lo señalado, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.

**10.1.1.7.-** Adjuntar al correo electrónico mencionado, el formato que se indica en este apartado, con la firma del TITULAR o del representante legal.

En caso de que el TITULAR presente su solicitud por conducto de un representante, deberá adjuntar también el instrumento mediante el cual le otorga las facultades necesarias para dicha representación y la identificación de dicho representante.

**10.2.- CONSUBANCO**, notificará por escrito, usando medios electrónicos al TITULAR, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la resolución adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.

## **11.- Transferencia de datos personales**

**11.1.-** El TITULAR acepta y consiente la transferencia de datos personales a favor de terceros que realice **CONSUBANCO** en los siguientes casos:

**11.1.1.-** Sociedades de Información Crediticia a las que se transfiere la información de todos los créditos vigentes y vencidos, para cumplir con las obligaciones de la normativa aplicable vigente que debe respetar **CONSUBANCO**.

**11.1.2.-** En la venta o cesión de los derechos de cobro de la cartera disponible a favor de terceros; incluyendo a la sociedad HAYPINCK, S. de R.L. de C.V., para la recuperación de la cartera vencida de **CONSUBANCO**.

**11.1.3.-** A las instituciones bancarias, a efecto de realizar el depósito de los créditos otorgados y el cobro de los mismos, así como para ofrecer en garantía a las instituciones bancarias, el cobro de los créditos otorgados a los clientes, para obtener líneas de crédito

**11.1.4.-** A las aseguradoras que operan los servicios de seguros de vida que ofrece **CONSUBANCO**, para garantizar que en caso de siniestro las aseguradoras paguen el saldo insoluto del crédito a **CONSUBANCO**.

**11.1.5.-** Entre empresas filiales y subsidiarias se podrán ceder los derechos de cobro de las carteras que tienen disponibles, sociedades que a continuación se indican: **CONSUBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE (antes BANCO FÁCIL, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE), CONSUPAGO, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA, OPCIPRES, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA, PRESTACIÓN, S.A. DE C.V., FRECAL, S.A. DE C.V., LATENDA MÉXICO, S.A. DE C.V., CIEP PROCASA DE XALAPA, S.A. DE C.V. y FISOFO, S.A. DE C.V. SOFOM, ENTIDAD REGULADA** responsables del presente Aviso de Privacidad.

**11.1.6.-** A las Entidades, entendidas como los organismos públicos autónomos, desconcentrados o descentralizados para realizar la instalación y/o cobro de los créditos otorgados a los TITULARES-*Clientes* y, en su caso, para realizar aclaraciones respecto de dichos créditos.

**11.1.7.-** A la dependencia para la cual labora el TITULAR-*Cliente* y/o al tercero que indique dicha dependencia, con la finalidad de realizar los descuentos en su nómina así como cualquier otro trámite necesario, referido al crédito solicitado.

**11.1.8.-** A fedatarios públicos para efectos de llevar a cabo las certificaciones de los créditos contratados por el TITULAR-*Cliente*.



## **12.- Modificaciones**

**12.1.-** Las partes acuerdan que el Aviso de Privacidad, puede ser modificado en el tiempo y forma que **CONSUBANCO** lo determine, atendiendo al estudio y las regulaciones en materia de protección de datos personales que surjan, por lo que se obliga a mantener actualizado el mismo, para su consulta en las páginas de internet de Consubanco [www.consubanco.com](http://www.consubanco.com), [www.consupago.com](http://www.consupago.com), [www.prestacion.com.mx](http://www.prestacion.com.mx), [www.tendamexico.com.mx](http://www.tendamexico.com.mx), [www.opcipres.com.mx](http://www.opcipres.com.mx), [www.frecal.com.mx](http://www.frecal.com.mx), [www.procasadexalapa.com.mx](http://www.procasadexalapa.com.mx) y [www.masnomina.com.mx](http://www.masnomina.com.mx) a efecto de que en su caso, el TITULAR se encuentre en posibilidad de ejercer sus derechos ARCO.

## **13.- Autoridad garante**

**13.1.-** Si usted considera que su derecho a la protección de sus datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de parte de **CONSUBANCO**, o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, 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](http://www.inai.org.mx).

## **14.- Ley aplicable y jurisdicción**

**14.1.-** Las partes expresan que el presente aviso, se regirá por las disposiciones legales aplicables en la República Mexicana, en especial, por lo dispuesto en la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

**14.2.-** Para el caso de que exista una disputa o controversia derivada de la interpretación, ejecución o cumplimiento del presente Aviso, de cualquiera de los documentos que del mismo se deriven o que guarden relación con éste, las partes amigablemente, buscarán llegar a un acuerdo dentro de un plazo de treinta (30) días naturales, contados a partir de la fecha en que surja cualquier diferencia y se notifique por escrito sobre dicho evento a la contraparte, deduciendo el proceso de mediación ante el Centro de Justicia Alternativa del Distrito Federal, llevándose al amparo de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y su Reglamento Interno, vigente al momento de que se presente la controversia.

**14.3.-** En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, convienen en este acto en someter todas las desavenencias que deriven del presente Aviso o de cualquiera de los documentos que del mismo se deriven, o que guarden relación con éste o con aquéllos, serán resueltas de manera definitiva y se someterán a la competencia y leyes de las Autoridades Administrativas Federales o Tribunales de la Ciudad de México, antes Distrito Federal renunciando expresamente a cualquier fuero distinto que por razones de sus domicilios presentes o futuros pudieren corresponderles.

### **15.- Comunicación**

Derivado del artículo 17 de LFPDPPP el cual determina que el aviso de privacidad debe de estar a disposición de los titulares a través de formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o cualquier otra tecnología se notifica el cumplimiento.

#### **LEYENDA SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES, GEOLOCALIZACIÓN Y DATOS BIOMÉTRICOS**

Consiento y autorizo que mis datos personales sensibles, como son mis datos de afiliación sindical y mi estado de salud presente y futura y/ de mis familiares directos (cónyuge, hijos, padres), así como mis datos biométricos, como son mis huellas dactilares, reconocimiento facial y mi huella de voz, así como mi geolocalización, sean tratados por **CONSUBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE (antes BANCO FÁCIL, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE), CONSUPAGO, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA, OPCIPRES, S.A. DE C.V. SOFOM ENTIDAD REGULADA, PRESTACIÓN, S.A. DE C.V., FRECAL, S.A. DE C.V., LA TENDA MÉXICO, S.A. DE C.V., CIEP PROCASA DE XALAPA, S.A. DE C.V., FISOFO, S.A. DE C.V. SOFOM, ENTIDAD REGULADA** y sus filiales (en conjunto denominadas como CONSUBANCO), conforme a lo previsto en el presente Aviso de Privacidad, lo cual se hace constar en la Solicitud de Crédito, donde se encuentra plasmada mi firma autógrafa y la fecha de firma.

**Versión 3.12. [Fecha de última actualización 19/Mayo/2023]**