

## A TODOS NUESTROS **CLIENTES:**

En aras de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de Particulares y demás normatividad aplicable, ponemos a su disposición nuestro:

### **AVISO DE PRIVACIDAD**

**TOTAL CREDIT, S.A.P.I. DE C.V.** (en adelante, la “Empresa”) como responsable del uso de sus datos personales, con domicilio ubicado en Av. Humberto Junco Voigt No. 2307, Torre Martel 1, Piso 3, Despacho 301-28, Colonia Valle Oriente, C.P.66269, San Pedro Garza García, Nuevo León, le informa que usted al solicitar un crédito y previo a su otorgamiento, o previo al uso de nuestros servicios digitales (atención a clientes, uso de los sitios alojados en Internet, aplicaciones móviles, o cualquier servicio que sea proporcionado por la Empresa, a través de cualquier medio tecnológico, digital, óptico, actual o próximo por inventarse) ha aceptado nuestro aviso de privacidad y el tratamiento de sus datos conforme a lo establecido en este Aviso de Privacidad.

### **SOBRE EL TRATAMIENTO:**

En la Empresa tenemos un gran interés por salvaguardar sus datos personales y brindarle la mejor atención posible, por lo que hemos tomado las medidas necesarias y razonables para resguardar sus datos personales y continuamente realizamos nuestros mejores esfuerzos para actualizar nuestros sistemas y procesos con el fin de cumplir con los más altos estándares de seguridad y prevenir así cualquier vulneración a sus datos personales.

### **¿QUÉ DATOS PERSONALES RECABAMOS Y CON QUÉ FINES?**

La Empresa, ya sea directa o indirectamente, a través de personas con las que mantenga una relación comercial, sus filiales o afiliadas, posee, recaba o recabará de sus datos personales, incluidos aquéllos de carácter sensible (su afiliación sindical) relacionados o consistentes en:

- a) Datos de identificación
- b) Datos de contacto
- c) Datos laborales
- d) Datos patrimoniales y/o financieros
- e) Datos migratorios
- f) Datos relativos a su historial crediticio

Los datos descritos serán utilizados para las siguientes **finalidades necesarias**: (i) otorgamiento; administración; y cobranza de los créditos que usted solicite a la Empresa; (ii) ceder o transmitir los derechos de crédito del crédito que la Empresa le hubiese otorgado; (iii) realizar consultas y seguimiento a sus quejas o solicitudes relacionadas con los créditos; (iv) dar cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de su solicitud de crédito; (v) prevenir y detectar fraudes o ilícitos en agravio de su persona, o bien, de la Empresa; (vi) contratación, en su caso, de seguros relacionados con el crédito contratado por usted con la Empresa, por usted o por la Empresa; (vii) verificar, confirmar y validar su identidad durante la prestación de los servicios; (viii) procedimientos de identificación del cliente; (ix) determinación de perfil transaccional; (x) procesos de auditoría externa e interna; (xi) dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables a los créditos; y (xii) dar cumplimiento a requerimientos de autoridades que nos regulan en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

La información que obtenemos de nuestros clientes contribuye a mejorar continuamente nuestros servicios y atención a clientes, por lo que hacemos de sus datos para las **finalidades no necesarias** subsecuentes que nos permiten mejorar nuestros servicios, hacerle participe de nuestros nuevos productos y brindarle una mejor experiencia de atención al cliente: (i) promoción, *telemarketing*, o publicidad; (ii) ofrecimiento de productos y servicios financieros; (iii) mercadotecnia, estadística y reporte; (iv) análisis internos; (v) proyecciones financieras; (vi) comportamientos históricos; (vii) análisis socio demográfico; (viii) estrategias de mercado; y (ix) prospección comercial.

Una vez concluida su relación con la Empresa, la Empresa mantendrá sus datos personales en una base de datos segura y confidencial por un periodo de diez años en cumplimiento a las disposiciones que rigen a la Empresa; dentro de dicho término se podrá dar continuidad al tratamiento de sus datos para los fines no necesarios.

La Empresa también recauda información de carácter no personal, o somete los datos personales a un proceso de disociación que impiden que puedan ser asociados a persona alguna. La información disociada o de carácter no personal es utilizada para propósitos

estadísticos y analíticos a fin de obtener datos que nos permitan brindarle un mejor servicio y una mejor atención; el tratamiento de la información descrita en el presente párrafo no será considerado como tratamiento de datos personales.

## **TRANSFERENCIA DE SUS DATOS PERSONALES**

Los terceros y las entidades receptoras de sus datos personales asumen las mismas obligaciones y/o responsabilidades de la Empresa al realizarse la transferencia de sus datos personales.

La Empresa podrá transmitir sus datos personales a sus empresas filiales o afiliadas, así como empresas con las que mantenga una relación comercial y sociedades de información crediticia para: (i) otorgamiento; administración; y cobranza de los créditos; (ii) dar cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de su solicitud de crédito; (iii) prevenir y detectar fraudes o ilícitos en agravio de su persona, o bien, de la Empresa, sus afiliadas o filiales; (iv) contratación, en su caso, de seguros relacionados con el crédito por usted o por la Empresa; (v) verificar, confirmar y validar su identidad durante la prestación de los servicios; y (vi) ofrecimiento de sus servicios y productos financieros.

Sus datos personales podrán ser transferidos a entidades del sector financiero, ubicadas en territorio extranjero o nacional (Estados Unidos Mexicanos) con las siguientes finalidades: (i) ceder o transmitir los derechos de crédito del crédito otorgado a usted; (ii) otorgamiento, administración y cobranza de los créditos; (iii) dar cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de su solicitud de crédito; (iv) prevenir y detectar fraudes o ilícitos en agravio de su persona, o bien, de la Empresa, sus afiliadas o filiales; y (v) dar cumplimiento a auditorías para el debido cumplimiento de la legislación nacional o extranjera que le sea aplicable a la Empresa.

La Empresa podrá, en todo momento, comunicar sus datos personales para atender requerimientos de las autoridades reguladoras competentes. En el mismo sentido, la Empresa podrá, en cualquier momento, transferir sus datos personales para atender auditorías que terceros puedan realizarse para garantizar su funcionamiento y cumplimiento sobre la normatividad que le aplica.

El titular de datos personales que presenta cualquier solicitud para entablar una relación jurídica con la Empresa o con cualquiera de las empresas con las que ésta última tenga una relación comercial acepta la transferencia de sus datos personales, en los términos descritos en el presente Aviso de Privacidad mediante su consentimiento a través de la firma del Aviso de Privacidad corto, o bien, de la aceptación del Aviso de Privacidad integral a través de los medios digitales, electrónicos, ópticos, analógicos, o cualquier otra tecnología presente o futura

## **OPCIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES Y EJERCICIO DE DERECHOS ARCO**

Antes de realizar cualquiera de los procedimientos indicados en la presente sección, es importante que considere que no en todos los casos podremos atender su solicitud o cesar el tratamiento de forma inmediata, ya que es posible que derivado de alguna obligación legal, requiramos seguir tratando sus datos personales. Consecuentemente, usted deberá considerar que para las finalidades necesarias expresadas en el presente Aviso de Privacidad, la revocación de su consentimiento implicará que no podamos seguir prestando el servicio que contrató, o la conclusión de su relación con nosotros.

### **Revocación de consentimiento**

Usted puede revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales con relación a las finalidades que no sean necesarias conforme a lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, mediante el envío de un correo electrónico dirigido a [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx) comunicándose al teléfono (55) 52 92 75 11. La Empresa podrá requerirle que se identifique como Cliente de la misma previo al análisis de su solicitud, la determinación que se realice a este respecto le será comunicada por la Empresa a través de correo electrónico a la dirección de correo electrónico que usted provea para tales fines dentro del texto de su solicitud de revocación en un término de 5 (cinco) días hábiles posteriores a su recepción, siempre y cuando usted provea toda la información requerida por la Empresa para realizar la citada revocación, en caso contrario, el término antes mencionado comenzará a contarse a partir de la entrega total de la información requerida por la Empresa. Conforme a lo anterior, la revocación que usted realice deberá apegarse a lo especificado en el presente párrafo y no podrá ser un motivo para que se le nieguen los productos y servicios que solicita o contrata con la Empresa.

### **Negación de tratamiento**

Usted podrá negarse al tratamiento de sus datos personales para el tratamiento de sus datos personales con relación a las finalidades que no sean necesarias conforme a lo establecido en el presente Aviso de Privacidad mediante el envío de un correo electrónico dirigido a [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx) o comunicándose al teléfono (55) 52 92 75 11. La Empresa podrá requerirle que se

identifique como Cliente de la misma previo al análisis de su solicitud, la determinación que se realice a este respecto le será comunicada por la Empresa a través de correo electrónico a la dirección de correo electrónico que usted provea para tales fines dentro del texto de su solicitud de negación de tratamiento de datos personales en un término de 5 (cinco) días hábiles posteriores a su recepción, siempre y cuando usted provea toda la información requerida por la Empresa para realizar la citada negación, en caso contrario, el término antes mencionado comenzará a contarse a partir de la entrega total de la información requerida por la Empresa. En caso de que usted no manifieste su negativa, se entenderá que autoriza el uso de sus datos personales para dichos fines.

## **Ejercicio de Derechos ARCO**

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) a través de la presentación de la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO conforme a lo indicado en la presente sección.

- Correo electrónico dirigido a [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx)
- Número telefónico: (55) 52 92 75 11

Ejercicio del Derecho de Acceso: El titular podrá ejercer su derecho de acceso en cualquier momento, entendido éste como la posibilidad de conocer qué datos personales poseemos del titular, para qué son utilizados y las condiciones en las que son tratados. Para el ejercicio del derecho de acceso, el titular deberá:

- Acceder a la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO a través del portal [www.totalcredit.mx](http://www.totalcredit.mx) o requerir, vía telefónica al número (55) 52 92 75 11, que la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO (en lo sucesivo, la “Solicitud”) se le haga llegar por correo electrónico; en ambos casos, el titular deberá descargar e imprimir la Solicitud.
- El titular deberá realizar el llenado físico de la Solicitud.
- Una vez completada la solicitud, el titular deberá escanearla y remitirla, junto con su identificación oficial, vía correo electrónico, al correo electrónico [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx). En caso de que el titular realice la solicitud por conducto de un representante legal, éste deberá integrar al correo electrónico el documento que acredite dicha calidad.
- Una vez recibida la Solicitud, la Empresa deberá:
  - (i) En caso de que la Solicitud no cumpla con los requisitos establecidos más adelante, o manifieste información errónea, imprecisa o incorrecta, la Empresa podrá requerir al titular que, a través de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud, subsane la deficiencia presentada en su Solicitud. El titular tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento realizado por la Empresa.
  - (ii) En caso de que la Solicitud se encuentre completa, la Empresa deberá atenderla en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles posteriores a la recepción de la Solicitud. Concluido el término indicado en el presente inciso, la Empresa dará a conocer la determinación adoptada al titular mediante de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud.
  - (iii) La Empresa deberá hacer efectivo el derecho conforme a la determinación establecida en el inciso anterior en los 15 (quince) días siguientes a la determinación, y proporcionará al titular la información requerida en copia fotostática, o bien, cuando las circunstancias lo permitan, en versión digital.

Ejercicio del Derecho de Rectificación: El titular podrá requerir a la Empresa el ejercicio de su derecho de rectificación, entendido éste como la solicitud de corrección de su información en caso de desactualización, sea inexacta o se encuentre incompleta a través del siguiente procedimiento:

- Acceder a la Solicitud a través del portal [www.totalcredit.mx](http://www.totalcredit.mx) o requerir, vía telefónica al número (55) 52 92 75 11, que la Solicitud se le haga llegar por correo electrónico; en ambos casos, el titular deberá descargar e imprimir la Solicitud.
- El titular deberá realizar el llenado físico de la Solicitud. Una vez completada la solicitud, el titular deberá escanearla y remitirla, junto con su identificación oficial, vía correo electrónico, al correo electrónico [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx). En caso de que el titular realice la solicitud por conducto de un representante legal, éste deberá integrar al correo electrónico el documento que acredite dicha calidad.
- Para la rectificación, deberá incluir en la Solicitud el dato a rectificar e incluir en el correo electrónico la documentación que sustente la rectificación, es decir, el comprobante que acredite la veracidad de los nuevos datos proporcionados.
- Una vez recibida la Solicitud, la Empresa deberá:
  - (i) En caso de que la Solicitud no cumpla con los requisitos establecidos más adelante, o manifieste información errónea, imprecisa o incorrecta, la Empresa podrá requerir al titular que, a través de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por

el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud, subsane la deficiencia presentada en su Solicitud. El titular tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento realizado por la Empresa.

- (ii) En caso de que la Solicitud se encuentre completa, la Empresa deberá atenderla en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles posteriores a la recepción de la Solicitud. Concluido el término indicado en el presente inciso, la Empresa dará a conocer la determinación adoptada al titular mediante de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud.
- (iii) La Empresa deberá hacer efectivo el derecho conforme a la determinación establecida en el inciso anterior en los 15 (quince) días siguientes a la determinación y, en caso de que sea procedente, realizar la rectificación requerida por su titular.

Ejercicio del Derecho de Cancelación: El titular podrá ejercer ante la Empresa su derecho a la cancelación de sus datos personales entendido éste como la solicitud para el cese del tratamiento de datos por parte de La Empresa conforme a lo siguiente:

- Acceder a la Solicitud a través del portal [www.totalcredit.mx](http://www.totalcredit.mx) o requerir, vía telefónica al número (55) 52 92 75 11, que la Solicitud se le haga llegar por correo electrónico; en ambos casos, el titular deberá descargar e imprimir la Solicitud.
- El titular deberá realizar el llenado físico de la Solicitud.
- Una vez completada la solicitud, el titular deberá escanearla y remitirla, junto con su identificación oficial, vía correo electrónico, al correo electrónico [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx). En caso de que el titular realice la solicitud por conducto de un representante legal, éste deberá integrar al correo electrónico el documento que acredite dicha calidad.
- Para la cancelación, deberá incluir en la Solicitud el dato o los datos personales que desea que sean objeto de bloqueo para su posterior supresión.
- Una vez recibida la Solicitud, la Empresa deberá:
  - (i) En caso de que la Solicitud no cumpla con los requisitos establecidos más adelante, o manifieste información errónea, imprecisa o incorrecta, la Empresa podrá requerir al titular que, a través de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud, subsane la deficiencia presentada en su Solicitud. El titular tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento realizado por la Empresa.
  - (ii) En caso de que la Solicitud se encuentre completa, la Empresa deberá atenderla en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles posteriores a la recepción de la Solicitud. Concluido el término indicado en el presente inciso, la Empresa dará a conocer la determinación adoptada al titular mediante de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud.
  - (iii) La Empresa deberá hacer efectivo el derecho conforme a la determinación establecida en el inciso anterior en los 15 (quince) días siguientes a la determinación y, en caso de que sea procedente, para lo cual, en caso de que sea procedente la solicitud del titular, deberá bloquear el tratamiento de los datos personales para su posterior supresión.

Ejercicio del Derecho de Oposición: El titular podrá ejercer en cualquier momento su derecho a la oposición de tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando exista una causa legítima que justifique su oposición al tratamiento de su información para finalidades específicas y que en caso de no atenderse representará un agravio al titular conforme a lo siguiente:

- Acceder a la Solicitud a través del portal [www.totalcredit.mx](http://www.totalcredit.mx) o requerir, vía telefónica al número (55) 52 92 75 11, que la Solicitud se le haga llegar por correo electrónico; en ambos casos, el titular deberá descargar e imprimir la Solicitud.
- El titular deberá realizar el llenado físico de la Solicitud.
- Una vez completada la solicitud, el titular deberá escanearla y remitirla, junto con su identificación oficial, vía correo electrónico, al correo electrónico [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx). En caso de que el titular realice la solicitud por conducto de un representante legal, también deberá integrar al correo electrónico el documento que acredite dicha calidad.
- Para la oposición, deberá incluir en la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO los datos y fines específicos para los que presenta la oposición y el agravio que se presentaría por su tratamiento.
- Una vez recibida la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO, la Empresa deberá:
  - (i) En caso de que la Solicitud no cumpla con los requisitos establecidos más adelante, o manifieste información errónea, imprecisa o incorrecta, la Empresa podrá requerir al titular que, a través de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud, subsane la deficiencia presentada en su Solicitud. El titular tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento realizado por la Empresa.
  - (ii) En caso de que la Solicitud se encuentre completa, la Empresa deberá atenderla en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles posteriores a la recepción de la Solicitud. Concluido el término indicado en el presente inciso, la Empresa dará a

conocer la determinación adoptada al titular mediante de correo electrónico dirigido a usted, o bien, por el medio que usted hubiese indicado en la Solicitud.

- (iii) La Empresa deberá hacer efectivo el derecho conforme a la determinación establecida en el inciso anterior en los 15 (quince) días siguientes a la determinación, para lo cual, en caso de que sea procedente la solicitud del titular, deberá incluir los datos del titular dentro de su listado de exclusión y cesar el tratamiento de los mismos.

#### Requisitos de la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO:

Conforme a lo establecido en la presente sección, el titular podrá solicitar a la Empresa el ejercicio de sus derechos ARCO por medio del documento denominado "Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO", mismo que deberá contener como mínimo:

- Nombre completo del titular.
- Domicilio, correo electrónico u otro medio de contacto.
- En los casos en los que se solicite la rectificación de datos personales, el titular deberá incluir las correcciones y la documentación que sustente su petición.
- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que se ejercerá el derecho y derecho ejercido.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Para mayor facilidad y referencia en el ejercicio de sus derechos ARCO, hemos preparado una Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO que podrá consultar siguiendo el hipervínculo contenido en el presente párrafo. Por favor considere que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el tratamiento de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratado sus datos personales, de igual manera, usted deberá considerar que para ciertas finalidades necesarias expresadas en el presente Aviso de Privacidad,

#### **Limitación del uso o divulgación de sus datos personales**

Con el objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, a fin de no obtener publicidad por nuestra parte, podrá inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). Para mayor información, consulte el portal de Internet de la Profeco.

Además, usted podrá solicitar que sus datos personales no sean utilizados o divulgados para fines específicos no necesarios expresados en el presente Aviso de Privacidad, a través de solicitud enviada por correo electrónico a la dirección de correo electrónico [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx)

#### **Cambios al Aviso de Privacidad**

El presente Aviso de Privacidad podrá sufrir modificaciones, cambios y/o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, nuestras necesidades por los productos o servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad, de nuestro modelo de negocio, o por otras causas. Sin embargo, nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad a través de la página de Internet [www.totalcredit.mx](http://www.totalcredit.mx) mostrando la última fecha de actualización del presente aviso de privacidad.

#### **Lesión a su derecho a la protección de datos personales**

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión por parte de la Empresa, 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, consulte la página de Internet del INAI.

#### **Datos de Contacto**

Oficial de Datos Personales: Jaime Ramírez López

Domicilio: Av. Humberto Junco Voigt No. 2307, Torre Martel 1, Piso 3, Despacho 301-28, Colonia Valle Oriente, C.P.66269, San Pedro Garza García, Nuevo León.

Teléfono: (55) 52 92 75 11

Correo Electrónico: [aviso.privacidad@totalcredit.mx](mailto:aviso.privacidad@totalcredit.mx).