



AVISO DE PRIVACIDAD

El presente Aviso de Privacidad se pone a su disposición a fin de que conozca las prácticas de **CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P.**, al obtener, usar, divulgar o almacenar sus datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la "Ley").

RESPONSABILIDAD

CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P., con domicilio en **AVENIDA DE LAS HUERTAS 103, COLONIA VISTA ALEGRE 3RA SECCIÓN, QUERÉTARO, QRO, C.P. 76074**, informa que los datos personales proporcionados por sus clientes, empleados, proveedores, consejeros, auditores externos y cualquier otra persona con los que mantenga o haya mantenido una relación comercial, laboral, patrimonial o de negocios que se requiera para cumplir con las obligaciones derivadas de diversos contratos y convenios celebrados entre los particulares y esta entidad financiera, serán tratados de conformidad con la Ley y su Reglamento.

CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P., tiene mecanismos para asegurar la confidencialidad de los datos personales que les sean proporcionados, aún los sensibles, quedando éstos protegidos por medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, para evitar su daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o divulgación indebida.

Únicamente las personas autorizadas tendrán acceso a dichos datos a efecto exclusivo de los servicios proporcionados y de las actividades propias de esta entidad financiera.

CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P., es responsable de la información y datos personales que posee, recaba o recabará de los particulares y que son necesarios, principalmente para la adecuada realización de las operaciones y prestación de los servicios que ha contratado o contrate con ellas, así como para la celebración de los demás actos que cualquiera de dichos responsables puede realizar conforme a las leyes aplicables y a sus estatutos sociales.

DATOS PERSONALES SUJETOS A TRATAMIENTO POR PARTE DE LOS RESPONSABLES

Los datos personales recabados o que se recaban podrán incluir los siguientes:

- I. Datos de identificación y de contacto: nombre completo, domicilio, teléfono de casa, celular y/o de trabajo, sexo o género, estado civil, firma, firma electrónica, correo electrónico, R.F.C., C.U.R.P., lugar y fecha de nacimiento, edad, números de referencia contenidos en documentos de identificación y cualquiera de esos mismos datos cuando correspondan a otros titulares, apoderados o autorizados para realizar operaciones y beneficiarios relacionados con la cuenta o servicio contratado.
- II. Datos laborales: ocupación, puesto, área o departamento, denominación o razón social, actividad económica preponderante o giro de la empresa en que labora, domicilio, teléfono y correo de trabajo, historial académico, referencias laborales, personales y comerciales.

- También pueden solicitarse nombres, domicilios, edades, teléfonos, grado de estudios, sexo o género, ocupación de familiares y dependientes económicos.
- III. Datos financieros o patrimoniales: bienes muebles e inmuebles, historial crediticio, ingresos y egresos, cuentas o contratos vigentes en otras entidades financieras, origen, destino y propiedad de los recursos monetarios que el cliente maneja, relación con originadores y destinatarios de sus operaciones y datos contenidos en la documentación requerida por las disposiciones regulatorias que apliquen a la entidad financiera.
 - IV. Datos obtenidos específicamente de manera indirecta en adición a los anteriores como antecedentes penales, judiciales, fiscales, indagatorios, civiles o mercantiles contenidos en páginas de internet o en listas de distribución o circulación pública o restringida, incluyendo listas de la ONU, OFAC, SAT, PGR, CNBV, SHCP, UIF, STPS, SIC, buró de crédito, Cámaras de Diputados y Senadores, Gobiernos Federal, Estatales y Municipales, Partidos Políticos o Sindicatos y listas proporcionadas por proveedores especializados que se refieran a cualquiera de los aspectos antes mencionados.
 - V. Datos personales sensibles para efectos de reclutamiento o contratación: antecedentes médicos o clínicos, estado de salud y afiliación sindical.

Dichos datos personales pueden haber sido o pueden ser obtenidos de sus clientes, proveedores, empleados, consejeros o auditores externos, referencias, contactos y contactos familiares, según corresponda, ya sea personalmente o bien directamente por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de cualquier otra tecnología. Asimismo, las entidades financieras mencionadas pueden obtener datos personales de manera indirecta de los titulares, a través de terceros como referencias, contactos o contactos familiares y de otras fuentes permitidas por las leyes y disposiciones regulatorias que correspondan.

El tratamiento de los datos personales recabados por **CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P.**, será el que resulte necesario, adecuado y relevante para el cumplimiento de las finalidades que se mencionan a continuación, así como a fines distintos que resulten compatibles o análogos a los mismos, sin que para ello se requiera obtener el consentimiento del titular.

FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad en lo señalado en la Ley se le informa que los datos personales y/o datos personales sensibles que se recaban de usted, serán utilizados para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio y/o producto que solicita:

- La realización de todas y cada una de las operaciones y la prestación de los servicios, así como la celebración de los demás actos que CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P., puede realizar conforme a la legislación que le sea aplicable;
- La atención de requerimientos de cualquier autoridad competente conforme a la legislación aplicable;
- La comunicación con sus clientes, proveedores, empleados, consejeros y auditores externos, actuales o anteriores, para tratar cualquier tema relacionado con asuntos contractuales, comerciales, laborales, de negocios o con sus datos personales o el presente aviso de privacidad;
- La generación de gestiones internas necesarias, y para la administración de créditos y pagos a terceros prestadores de servicios;
- Las consultas, investigaciones y revisiones en relación a cualquier queja, reclamación o aclaración;
- Las revisiones y correcciones requeridas por actualización de datos o para mayor conocimiento de los titulares y sus operaciones, tanto para efectos legales como de prevención o seguridad;
- La gestión de cobranza buscando la recuperación de cartera vencida, así como para realizar acciones preventivas en este sentido, incluyendo la venta de cartera;

- La realización de exámenes médicos, pruebas psicométricas, evaluaciones socio-económicas respectivamente dentro del proceso de reclutamiento y selección de candidatos;
- El registro de los empleados y sus familiares como beneficiarios de las prestaciones laborales otorgadas por los responsables, así como para el pago de nómina y la evaluación de su desempeño; y
- Cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la realización de los fines anteriores.

De manera adicional, se utilizará su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que permiten y facilitan brindarle un mejor servicio:

- La realización de encuestas de calidad, servicio o de cualquier otro tipo relacionado con los productos que ofrece, los servicios que presta y actos que celebra, así como el desarrollo e implementación de procesos de análisis de información y estadísticos que se deriven de dichas encuestas.
- La promoción de productos, servicios, beneficios adicionales, descuentos, promociones, bonificaciones, concursos, estudios de mercado, sorteos y publicidad en general.

En caso de que usted no desee que sus datos personales sean tratados ni transferidos para estos fines adicionales, usted podrá manifestarlo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la apertura de su contrato, de lo contrario se entenderá que usted acepta el uso de sus datos para estos fines, adicionalmente usted podrá en todo momento solicitar su derecho de oposición para estas finalidades a través de los procedimientos señalados en la sección de “Derechos de los titulares” de nuestro aviso de privacidad integral. La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades adicionales no podrá ser un motivo para que se le niegue los servicios y/o productos que solicita y/o contratación.

En virtud de los servicios contratados por los clientes, de la relación contractual con empleados, proveedores, consejeros y auditores externos, **CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P.**, maneja y da tratamiento a datos financieros o patrimoniales de los titulares con esas características.

TRANSFERENCIA DE DATOS

En virtud del presente Aviso de Privacidad, el titular acepta que sus datos pueden ser transferidos en el entendido de que las entidades responsables comunicarán este aviso de privacidad y las finalidades a las que el titular sujetó su tratamiento cuando se trate de terceros distintos del encargado y que el tercero asumirá las mismas obligaciones que correspondan al responsable que transfirió los datos, por lo que el tratamiento de los datos se hará conforme a lo convenido en este aviso de privacidad.

Las transferencias de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular, cuando sean necesarias en virtud de un contrato celebrado, cesión de derechos crediticios o por celebrar en interés del titular, por la institución responsable y un tercero o cuando se requiera para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular, tales como:

- ❖ La transferencia por medio de archivos cifrados de la información contenida en los registros electrónicos de los responsables relativa a operaciones financieras realizadas, saldos de cuenta, créditos otorgados y pagos efectuados para cumplir con la obligación contraída y posiciones de valores iniciales y finales de cada periodo.
- ❖ La transferencia de datos de identificación y de contacto o datos laborales con terceros prestadores de servicios de mensajería, calificación de riesgos, elaboración de contratos, maquila y control de tarjetas, administración y custodia de documentos, auditoría externa a través de consultores y contratistas, asistencia legal con peritos y abogados y gestión de cobranza.

- ❖ La transferencia de datos de identificación y de contacto o de datos laborales a despachos de cobranza que fungen como Responsables del tratamiento de sus datos personales por medio de la venta de cartera de clientes.
- ❖ La transferencia de datos con prestadores de servicios de sistemas de la información u operaciones.

De manera adicional, la transferencia de datos de identificación y contacto con agencias de mercadotecnia para fines publicitarios y promoción, deberán contar con el consentimiento previo y expreso del titular de los datos personales. Asimismo el titular tendrá el derecho de revocar en todo momento su consentimiento para transferir su datos personales para lo cual deberá seguir el procedimiento establecido en la sección de “Derechos Arco”.

IMÁGENES Y SONIDOS RECABADOS POR CAMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.

Las imágenes que se recaben por medio de cámaras de video vigilancia de **CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P.**, serán utilizados para fines de seguridad y control interno, tal como se especifica en el Aviso de Privacidad - Zona Video grabada que podrá consultar en las áreas que son video grabadas.

DATOS SENSIBLES

En caso de que se soliciten datos personales sensibles, el titular deberá otorgar su consentimiento expreso y por escrito para su tratamiento, a través de su firma autógrafa o firma electrónica.

Al efecto, se consideran 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 y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

Los datos personales sensibles que usted proporcione serán tratados y resguardados con un alto estándar de seguridad y estricta confidencialidad y serán utilizados únicamente para los fines de la relación jurídica en total apego al dispuesto en el presente aviso de privacidad.

DERECHO A LA LIMITACIÓN DE USO Y DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El titular también podrá en cualquier momento optar por limitar el uso o divulgación de sus datos personales, manifestar su negativa para el tratamiento y transferencia de sus datos personales para aquellas finalidades que no son necesarias, ni hayan dado origen a la relación jurídica con el responsable, o revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales; para lo cual deberá solicitarlo a través del mismo medio, siempre que no sea contrario a lo establecido en la legislación aplicable a la entidad financiera que corresponda.

Asimismo, el titular podrá solicitar mayor información y aclaraciones por ese mismo medio cuando tenga dudas o presunción de que sus datos personales han sido transferidos para finalidades distintas a las señaladas en el presente Aviso de Privacidad siempre que el supuesto no esté considerado en la regulación aplicable a la entidad financiera que corresponda.

La solicitud para ejercer cualquiera de estos derechos, la podrá llevar acabo por medio de la Unidad Especializada de Atención al Público (UNE), llamando a los siguientes números telefónicos, vía correo electrónico y por escrito:

- 800-0000 274 sin costo desde cualquier parte de la República Mexicana.
- 442 4275100
- une@sierragorda.mx
- En cualquiera de nuestras sucursales.
- En oficinas matrices ubicadas en Avenida de Las Huertas, Colonia Vista Alegre 3ra Sección, Querétaro, Qro., C.P. 76074

Para llevar a cabo las solicitudes del ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados, serán necesarios los siguientes requisitos:

1. Nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
2. Documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular;
3. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno los derechos mencionados;
4. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales;
5. En escrito libre deberá señalar el derecho que desea ejercer (ARCO, limitación de uso o divulgación, negativa de tratamiento o revocación del consentimiento de transferencia de datos).

La respuesta se emitirá en un plazo máximo de 10 día hábiles, contados a partir de la fecha en que recibió la solicitud que corresponda, misma que de resultar procedente se hará efectiva en un plazo de diez días posteriores a la fecha en que se comunica la respuesta al titular, la cual podrá realizarse a través de cualquiera de los medios siguientes: correo electrónico, telefónicamente o personalmente en la sucursal que se acuerde con el cliente.

REUS

Registro Público de usuarios que no deseen información publicitaria de productos y servicios financieros. 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.

El usuario tiene que ponerse en contacto con la CONDUSEF para solicitar su inscripción al REUS y proporcionar los datos que desee dar de alta, los cuales pueden ser los siguientes:

- Dos números telefónicos particulares (uno fijo y otro móvil)
- Dos números telefónicos laborales (uno fijo y otro móvil)
- Un correo electrónico particular y/o
- Un correo electrónico laboral

Para mayor información deberá ingresar a la siguiente dirección electrónica www.condusef.gob.mx

CAMBIOS Y CONSENTIMIENTO DEL AVISO

El cambio del presente aviso de privacidad podrá ser efectuado por **CAJA DE LA SIERRA GORDA, S.A. DE C.V., S.F.P.**, en cualquier momento y se hará de su conocimiento por cualquiera de los medios siguientes:

- a. A través de un mensaje en los estados de cuenta.
- b. Mediante un correo electrónico a la cuenta registrada con la institución correspondiente.
- c. Con un mensaje o nota visible en nuestro portal de internet.
- d. Comunicados internos a través del correo institucional de empleados.
- e. Vía telefónica, ya sea directamente por personal de la institución o una grabación.
- f. En las sucursales a través de anuncios y/o folletos y/o personalmente.

Recomendamos, revisar permanentemente el contenido de este aviso de privacidad en nuestro portal de Internet en la dirección www.sierragorda.mx

Se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el aviso de privacidad, no manifieste su oposición.

DERECHOS ARCO

Los titulares podrán ejercer sus derechos de **Acceso** a los datos personales que obren en poder del responsable; **Rectificación** cualquiera de los datos personales que sea inexacto o incompleto; **Cancelación** de alguno de sus datos personales si no está previsto en alguna legislación como obligatorio u **Oposición** al tratamiento de sus datos personales por causa legítima.

¿Cuáles son los derechos ARCO?

Acceso: Conocer los datos que Caja de la Sierra Gorda tiene registrados y asociados a tu persona.

Rectificación: Realizar la actualización de los datos personales que Caja de la Sierra Gorda tiene registrados de tu persona (Solo aplica para Clientes).

Cancelación: Si desea eliminar los datos personales (No aplica para clientes activos de Caja de la Sierra Gorda).

Oposición: Suspender (bloquear) el uso de mis datos para aquellos fines distintos a los originados por la contratación de mis productos, por ejemplo: oferta de productos y envío de publicidad.

¿Cómo ejercer los derechos ARCO en Caja de la Sierra Gorda, S.A. de C.V., S.F.P.?

Paso 1: Presentar en sucursal los siguientes documentos

- El formato de solicitud, imprímelo, llénalo con tu información e indica el derecho que deseas ejercer.
- Copia de tu Identificación Oficial Vigente (INE, pasaporte, cedula profesional, cartilla)
- Copia de comprobante de domicilio vigente (agua, luz, teléfono) solo en caso de que este no coincida con el de tu Identificación Oficial.
- En casos en que la solicitud ARCO sea presentada por un apoderado legal, deberá acompañar el Poder Notarial correspondiente.

Paso 2: Ingresa tus documentos

Asiste a la sucursal Caja de la Sierra Gorda más cercana a tu domicilio con todos los documentos que previamente has preparado y un ejecutivo te atenderá para iniciar tu trámite.

Paso 3: Acuse

Una vez que el ejecutivo haya ingresado tus documentos deberá entregarte un ACUSE del Derecho que hayas solicitado.

Para cualquier aclaración o comentario, puedes escribirnos al siguiente correo electrónico: une@sierragorda.mx