

Identidad y Domicilio del Responsable

MAXIMUS ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE CARTERA, S.A. DE C.V. (en adelante MAXIMUS) con domicilio convencional para oír y recibir notificaciones en Circuito las Américas #1, entre las calles del Boulevard Forjadores y Camino Nacional, Colonia Los Arcos, San Pedro Cholula Puebla, únicamente para temas de privacidad y protección de datos personales; es el Responsable, del tratamiento legítimo, controlado e informado de los Datos Personales de los Titulares, lo anterior, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "LFPDPPP"); su Reglamento; los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los "Lineamientos"); la normatividad secundaria vigente, así como estándares nacionales e internacionales en materia de protección de datos personales. El Responsable recaba los Datos Personales a través de los siguientes medios: (1) de manera personal, cuando el Titular los proporciona directamente a nuestros empleados o colaboradores; (2) de manera directa, cuando el Titular los proporciona vía telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico; (3) de manera indirecta, cuando otras personas físicas o morales, entre las que se pueden encontrar subsidiarias, afiliadas o sociedades del mismo grupo, nos transfieren o remiten Datos Personales, y (4) de manera indirecta, cuando se obtienen a través de fuentes de acceso público permitidas por la LFPDPPP. En este sentido, con el propósito de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, pone a disposición del Titular el presente Aviso de Privacidad integral (el "Aviso de Privacidad") en estricto apego a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad contemplados en la LFPDPPP.

Datos Personales que serán sometidos a tratamiento

▪ Datos Personales

Identificación: Deudores: Nombre, domicilio, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, régimen matrimonial, nacionalidad, Registro Federal de Contribuyentes con homoclave ("RFC"), Clave Única del Registro de Población ("CURP"), identificación (tipo, número y vigencia), y en su caso, nombre del cónyuge. En caso de ser extranjero, domicilio del país de origen. *Obligado solidario y/o aval, garante prendario y depositario:* Nombre, domicilio, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, régimen matrimonial, RFC, CURP, identificación (tipo, número y vigencia). En caso de ser extranjero domicilio del país de origen. *Representante legal:* Nombre, RFC, CURP, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio e identificación; *Autorizado para recoger bienes otorgados en garantía:* Nombre e identificación (tipo, número y vigencia). En caso de ser extranjero domicilio del país de origen. *Referencias personales:* Nombre, número de teléfono y domicilio.

Electrónicos e Informáticos: Deudores: número de teléfono fijo y celular, correo electrónico, firma autógrafa, electrónica y/o

fiable, fotografía, *selfie* o imagen. *Representante legal, autorizado, garante, obligado solidario y/o aval:* número de teléfono fijo y celular, correo electrónico, firma autógrafa, electrónica y/o fiable, fotografía o *selfie* o imagen. *Referencias personales:* número de teléfono fijo y celular y correo electrónico.

Financieros y Patrimoniales: *Deudores, garante, obligado solidario y/o aval:* antecedentes crediticios, número(s) de cuenta(s) bancaria(s), actividad económica, ingresos, número de identificador del crédito, pagos realizados, saldos, capital, intereses ordinarios, intereses moratorios del crédito otorgado por la Institución Financiera, personas a las que mantiene, referencias comerciales, tipo de vivienda en la que habita (propia, rentada, hipotecada), y años de residencia.

Sensibles. No recabamos ni utilizamos datos personales considerados como sensibles conforme a la definición prevista en la LFPDPPP y su Reglamento.

El Responsable, utilizará los Datos Personales de referencias personales del Titular, con la finalidad de ser contactados para solicitar únicamente referencias acerca del deudor o persona que ha incumplido sus obligaciones, para lo cual, el Titular declara y acepta que ha obtenido el consentimiento previo de dichas personas para tal efecto.

Asimismo, cabe destacar que los datos personales que será tratada para los fines que se indican en el apartado siguiente, pudo haber sido obtenida por parte de Instituciones de Crédito derivado de los créditos otorgados.

Finalidades del tratamiento de los Datos Personales

Con el propósito de la realización de gestiones propias e inherentes a las actividades de cobranza y/o recuperación extrajudicial o judicial de los créditos otorgados con antelación por parte de Instituciones de Crédito, destinará los Datos Personales para las finalidades que se indican a continuación:

▪ *Finalidades Primarias.* Necesarias para la existencia y cumplimiento de la obligación jurídica derivada del otorgamiento del crédito con la Institución de Crédito y la actividad de cobranza.

1. Verificar y confirmar la identidad del o los Titulares.
2. Realizar análisis crediticio, de capacidad de pago y liquidez de los deudores, obligados solidarios y avales.
3. Gestión de facturación y pagos de los deudores, obligados solidarios o avales.
4. Realizar actividades y gestiones de cobranza para la recuperación y/o venta de cartera de crédito.
5. Realizar las gestiones necesarias para lograr el pago, recuperación o cumplimiento a las obligaciones contraídas.
6. Realizar las gestiones necesarias para lograr el pago, recuperación o cumplimiento a las obligaciones

contraídas ante el garante, Obligado solidario y/o aval.

7. Realizar reestructuración de crédito mediante celebración de convenios modificatorios o cualquier otro acto jurídico.
8. Contactar a las “referencias” únicamente para solicitar referencias acerca del deudor.
9. Consultarle sobre las personas que lo señalaron como referencia.
10. Contactarlo y enviar información relacionada con la actividad de cobranza.
11. La atención de requerimientos de cualquier autoridad competente.
12. La realización de consultas, investigaciones y revisiones en relación con cualquier queja o reclamación.
13. Realizar las gestiones correspondientes con el propósito de que los Datos Personales en todo momento se mantengan actualizados, correctos y completos, en cumplimiento al principio de calidad estatuido por la LFPDPPP y los Lineamientos.

▪ *Finalidades Secundarias.* No son necesarias para la existencia y cumplimiento de la obligación jurídica derivada del otorgamiento del crédito con la Institución de Crédito de la actividad de cobranza.

1. Utilizar la información para realizar actos de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial.
2. Enviar por cualquier medio de comunicación información de los productos y servicios con fines comerciales y publicitarios, a prospectos de clientes.
3. Realizar estudios de Mercado.

Si bien las *Finalidades Secundarias* no son necesarias para la actividad de cobranza, las mismas permiten brindarle un mejor servicio y elevar la calidad de éstos.

Mecanismo para manifestar la negativa al tratamiento de los Datos Personales para las Finalidades Secundarias

MAXIMUS ha implementado un mecanismo expreso para que el Titular pueda manifestar la negativa para el tratamiento de los Datos Personales con relación a las *Finalidades Secundarias*, manifestando la oposición mediante el envío de la solicitud a la dirección electrónica [datospersonales@maximuscartera.mx](mailto:datospersonales@maximuscartera.mx), quien otorgará respuesta a la petición en un plazo máximo de 20 días hábiles.

El Titular contará con un plazo de 5 días hábiles posteriores a que los Datos Personales fueron recabados, para que de ser el caso, manifieste la negativa al tratamiento de los mismos para las *Finalidades Secundarias*. En caso de no recibir la negativa en dicho término, se entiende que ha otorgado el consentimiento para dichas finalidades, sin menoscabo de poder ejercer posteriormente los derechos de revocación u oposición contemplados por la LFPDPPP.

Con quién se comparten los Datos Personales

El Responsable realizará comunicación de los Datos Personales vía transferencia con aquellos socios comerciales con quienes se tengan celebrados contratos para la comercialización de los servicios que se realizan, en beneficio de los Titulares, previa obtención de su consentimiento. De igual manera, el responsable podrá remitir y/o transferir los datos personales a otros Despachos de Cobranza y Proveedores como parte de las actividades de adquisición, administración, recuperación y venta de cartera de crédito.

Asimismo, se transferirán su Datos Personales sin necesidad de requerir su consentimiento, con autoridades federales y/o locales que lo requieran como parte de un procedimiento, requerimiento y/o supervisión de carácter administrativo y/o legal, o en caso específico, por un mandato judicial.

Las transferencias nacionales o internacionales de los Datos Personales podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del Titular cuando se trate de alguno de los siguientes supuestos:

1. Cuando la transferencia esté prevista en una ley o tratado en los que México sea parte;
2. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios;
3. Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del Responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;
4. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por el Responsable y un tercero;
5. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;
6. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
7. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y el Titular.

El Titular podrá oponerse a aquellas transferencias sujetas a su consentimiento, conforme al proceso y plazos que se describen en el apartado de “Medio y Procedimiento para ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los “Derechos ARCO”) y Revocación del Consentimiento”.

#### Limitación al uso o divulgación de los Datos Personales

MAXIMUS, pone a disposición del Titular la dirección electrónica [datospersonales@maximuscartera.mx](mailto:datospersonales@maximuscartera.mx), para que pueda manifestar en todo momento la negativa a seguir recibiendo comunicados o promociones, o bien, solicitándolo en el domicilio señalado en el rubro denominado “Identidad y Domicilio del Responsable”, digiriendo su solicitud al Departamento de Datos Personales.

Es necesario hacerle saber al Titular que para restringir, limitar o controlar el tratamiento de los Datos Personales, MAXIMUS, cuenta con medidas administrativas, físicas y técnicas para evitar la divulgación de los Datos Personales, implementando diversos controles de seguridad. Los Datos Personales serán tratados de forma estrictamente confidencial, por lo que la obtención, transferencia y ejercicio de los derechos derivados de los mismos, es mediante el uso adecuado, legítimo y lícito, salvaguardando de manera permanente los principios de licitud, consentimiento, información calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Adicionalmente, con el propósito de que el Titular pueda limitar el uso y divulgación de los Datos Personales, adicionalmente podrá efectuar la inscripción correspondiente en el REPEP, el cual se encuentra a cargo de la PROFECO, con la finalidad de que los Datos Personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones por parte de proveedores o empresas, en sus prácticas de mercadotecnia. Para mayor información de este registro, el Titular podrá consultar el portal de Internet de la PROFECO [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco), o comunicarse al 800 468 8722.

Medio y Procedimiento para ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los “Derechos ARCO”) y Revocación del Consentimiento

---

En virtud de que el Titular tiene derecho a la protección de los Datos Personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición o revocación de su consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales, podrá ejercer los Derechos ARCO, ya sea en forma personal, o bien, a través de su representante legal, mediante la generación y envío de la solicitud correspondiente al Departamento de Datos Personales del Responsable, para lo cual el Titular deberá dirigir su solicitud a la dirección: [datospersonales@maximuscartera.mx](mailto:datospersonales@maximuscartera.mx)

El Departamento de Datos Personales recibirá la Solicitud y se pondrá en contacto con el Titular a través del correo electrónico establecido para tal efecto.

Para el caso de solicitud de acceso, procederá previa acreditación de la identidad del Titular o representante legal, según corresponda, mediante la expedición de copias simples o documentos electrónicos en poder del Responsable, y de manera gratuita, salvo los gastos de envío o el costo de reproducción en copias u otros formatos. En el caso de que el Titular reitere la solicitud en un periodo menor a doce meses, deberá cubrir los costos correspondientes equivalentes a no más de tres días de Salario Mínimo Vigente en la Ciudad de México en términos de lo estatuido por la LFPDPPP.

Tratándose de solicitud de rectificación, el Titular deberá indicar la modificación a realizar, así como aportar la documentación que sustente la petición.

Para efectos de las solicitudes de cancelación, el Titular podrá solicitar el cese de su tratamiento cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y

deberes establecidos en la LFPDPPP, la cancelación dará lugar a un periodo de bloqueo, por lo que se podrán conservar exclusivamente para efectos de cumplir responsabilidades legales o plazos de prescripción derivados de la relación jurídica contraída con el Responsable. La cancelación procederá respecto de la totalidad de los Datos Personales o sólo parte de ellos. El Responsable informa que podrán actualizarse casos de excepción a la cancelación de los Datos Personales establecidos en la LFPDPPP.

Tratándose de la solicitud de oposición el Titular tendrá en todo momento el derecho a oponerse al tratamiento de los Datos Personales por causa legítima. De resultar procedente, el Responsable no podrá tratarlos. No procederá el ejercicio del derecho de oposición en aquellos casos en los que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal impuesta al Responsable.

El Responsable comunicará al Titular, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la fecha en que recibió la solicitud, la determinación adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la que se le comunica la respuesta.

El Responsable podrá negar el acceso a los Datos Personales o a realizar la rectificación, la cancelación o a conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

1. Cuando el solicitante no sea el Titular o la representación legal del mismo no esté debidamente acreditada.
2. Cuando en la base de datos del Responsable no se encuentren los Datos Personales.
3. Cuando se lesionen los derechos de un tercero.
4. Cuando exista un impedimento legal o la resolución de una autoridad competente que restrinja el acceso a los Datos Personales o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
5. Cuando el acceso, la rectificación, la cancelación o la oposición hayan sido realizadas.

La negativa a que se refiere el párrafo que antecede podrá ser parcial, en cuyo caso el Responsable efectuará el acceso, la rectificación, la cancelación o la oposición requerida por el Titular.

En los casos antes previstos, el Responsable informará debidamente el motivo de la decisión al Titular o representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio en que se llevó a cabo la solicitud o aquel señalado por el Titular.

Departamento de Datos Personales

---

Para cualquier aclaración, comentario, queja o inconformidad con respecto a la política de privacidad del Responsable, el Titular podrá enviar su petición al Departamento de Datos Personales a través del correo electrónico [datospersonales@maximuscartera.mx](mailto:datospersonales@maximuscartera.mx), quien dará respuesta a la petición en un plazo máximo de 20 días hábiles.

### Conservación y Seguridad de los Datos Personales

El Responsable y/o sus encargados, resguardan y garantizan la seguridad y confidencialidad de la información y documentación del Titular, así como aquellos actos, operaciones y servicios reportados, por al menos diez años a partir de que concluya la relación jurídica entre el Titular y el Responsable, sin perjuicio de cumplir con los deberes de confidencialidad y seguridad previstos en la LFPDPPP y su reglamento.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (el "INAI")

En caso de que el Titular considere que su derecho de protección de los Datos Personales ha sido lesionado por el tratamiento indebido de los mismos por parte del Responsable y/o sus encargados, podrá interponer queja o denuncia correspondiente ante el INAI, por lo que podrá consultar el sitio web [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx) para mayor información.

### Modificaciones al Aviso de Privacidad

El Responsable se reserva el derecho de actualizar o modificar periódicamente el Aviso de Privacidad conforme a los cambios de las prácticas de información, en atención a las novedades legislativas, políticas internas.

Dichas actualizaciones o modificaciones estarán disponibles al público, a través de la puesta a disposición en las instalaciones del Responsable, o en su caso, podrá consultar las mismas escribiendo un correo electrónico a la dirección [datospersonales@maximuscartera.mx](mailto:datospersonales@maximuscartera.mx)

### Consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales

El Titular manifiesta que ha leído, entendido y aceptado los términos expuestos en el Aviso de Privacidad, lo que constituye el *-consentimiento, libre, específico, inequívoco e informado-*, inclusive con respecto a los cambios establecidos en las actualizaciones realizadas al mismo, con respecto al tratamiento de los Datos Personales en cumplimiento a lo establecido por la LFPDPPP y los Lineamientos.

Última actualización 20 septiembre de 2024.