

Con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en adelante la “Ley”), le informamos lo siguiente:

## **A. RESPONSABILIDAD**

Grupo Financiero Multiva S.A.B. con domicilio en Montes Urales 350, Colonia Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México informa que los datos proporcionados por sus solicitantes, clientes, beneficiarios, referencias y cualquier otra persona con los que mantenga o haya mantenido una relación comercial, legal, patrimonial o de negocios que se requiera para cumplir con las obligaciones derivadas de diversos contratos y convenios celebrados entre los particulares y las distintas entidades que conforman este grupo Reglamente.

Las entidades que integran el Grupo Financiero Multiva tienen 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 cada institución.

Para efectos del presente aviso de privacidad, quedan identificadas como parte del Grupo Financiero Multiva, con el mismo domicilio y por tanto como responsables, los siguientes:

- Banco Multiva S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva.
- Casa de Bolsa Multiva S.A. de C.V. Grupo Financiero Multiva.
- Fondos de Inversión Multiva S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión

Dichas instituciones operan bajo los mismos procesos y políticas, internas y por tanto, de conformidad con la mencionada Ley, puede existir transferencia de información y datos entre las mismas sin necesidad del consentimiento del titular de los datos.

Cada una de dichas entidades financieras es responsable de la información y datos personales que posee, recaba o recabará de los titulares 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.

## **B. DATOS PERSONALES SUJETOS A TRATAMIENTO POR PARTE DE LOS RESPONSABLES**

Los datos personales 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, nombre de usuario y contraseña, dirección IP, R.F.C., C.U.R.P., lugar y fecha de nacimiento, país de residencia, edad, números de referencia contenidos en documentos de identificación y cualquiera de esos mismos datos cuando correspondan a otros titulares como familiares, referencias personales, dependientes económicos, cotitulares, apoderados o autorizados para realizar operaciones y beneficiarios relacionados con la cuenta o servicio contratado.
- II. Datos laborales y profesionales: ocupación, profesión, 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, referencias laborales, personales y comerciales.
- III. Datos financieros o patrimoniales: bienes muebles e inmuebles, historial crediticio, ingresos y egresos, cuentas o contratos vigentes en otras entidades financieras como bancarias, seguros, afores, arrendadoras, casas de cambio o fianzas, servicios financieros contratados, conocimientos y experiencia como inversionista, situación financiera, horizonte y objetivos de inversión, sensibilidad al riesgo, requerimientos de liquidez, perfil transaccional estimado, uso de la cuenta, 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 que corresponda.

Datos sensibles: para efectos de contratación de servicios y/o productos con los Responsables, pueden recabarse datos financieros y/o patrimoniales (ver numeral III).

Dichos datos personales pueden haber sido o pueden ser obtenidos de usted, ya sea personalmente, o bien, directamente por cualquier medio escrito, electrónico, óptico, sonoro, visual o a través de cualquier otra tecnología. Asimismo, los Responsables pueden o pudieron haber obtenido sus datos personales de manera indirecta, mediante terceros u otros responsables a través de una remisión o transferencia consentida, así como de contenidos en páginas de internet o en listas de distribución o circulación pública o restringida, incluyendo listas de la ONU, OFAC, SAT, PFGR, 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 o de cualquier otra fuente de acceso público o permitida por las leyes y disposiciones aplicables a cada entidad.

Es responsabilidad del titular el uso de mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología, mediante los cuales haga contacto con los responsables de manera automática en los que se requiera registrar claves o contraseñas personalizadas de identificación o proporcionar datos para autenticación de su identidad como son Multivanet, Multiva Touch, Línea Multiva y las páginas de internet de Casa de Bolsa Multiva.

### **C. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

El tratamiento de los datos personales recabados por las instituciones que integran a Grupo Financiero Multiva 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.

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:

- Para atención, análisis y seguimiento de las solicitudes de productos y/o servicios que ofrecen las instituciones de Grupo Financiero Multiva;
- La verificación de identidad y autenticidad de la información proporcionada y/o recabada, incluyendo la de referencias, beneficiarios proveedores de recursos, avales, según corresponda a las obligaciones legales y normativas de las Instituciones de Grupo Financiero Multiva;
- La consulta de historial crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia (Buró de crédito);
- 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 las empresas integrantes del Grupo Financiero Multiva pueden realizar conforme a la legislación que les sea aplicable y a sus estatutos sociales;
- Las consultas, investigaciones y revisiones en relación a cualquier queja, reclamación o aclaración;
- La atención de requerimientos de cualquier autoridad competente conforme a la legislación aplicable a las entidades financieras mencionadas en este aviso de privacidad;
- 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 comunicación con los clientes, proveedores, empleados, postulantes, consejeros y auditores externos, actuales o anteriores, para tratar cualquier tema relacionado con asuntos contractuales, comerciales, de negocios o con sus datos personales o el presente aviso de privacidad;
- 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;
- 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 y/o producto 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, ofrecidos por las empresas integrantes del Grupo Financiero o relacionado con las mismas o terceros nacionales o extranjeros con quienes cualquiera de los responsables mantenga alianzas comerciales;



En caso de que usted no desee que sus datos personales sean tratados ni transferidos para estos fines adicionales, usted podrá manifestar su negativa de la siguiente manera:

- a. Si proporciona sus datos personales de manera personal o directa, siguiendo los mecanismos disponibles en el momento de su solicitud.
- b. Si Grupo Financiero Multiva obtuvo sus datos personales de manera indirecta, es decir, que usted haya proporcionado su información personal a través de un tercero u otro Responsable mediante una remisión o transferencia consentida, usted contará con 5 días hábiles a partir de la recepción del respectivo aviso, para manifestar su negativa al siguiente correo: [datospersonales@multiva.com.mx](mailto:datospersonales@multiva.com.mx), de lo contrario se entenderá que usted consiente el uso de sus datos para estos fines.

**Nota: las finalidades secundarias antes listadas no aplican para productos fiduciarios.**

#### **D. REMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

En virtud del presente Aviso de Privacidad, se le informa al titular que sus datos personales o categorías de datos pueden ser transferidos en el entendido de que las entidades responsables comunicarán este aviso de privacidad y las finalidades a las que usted sujetó su tratamiento cuando se trate del encargado y Terceros distintos a el Encargado y que estos últimos asumirán las obligaciones que correspondan conforme a lo estipulado en la Ley, por lo que el tratamiento de los datos se hará conforme a lo convenido en presente aviso de privacidad.

Las transferencias de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular con personas físicas y morales que se encuentran dentro y/o fuera del país, además de entre las empresas que integran al Grupo Financiero Multiva, cuando sean necesarios para el mantenimiento y cumplimiento de la relación derivada entre los Responsables y usted, ó en virtud de un contrato celebrado o por celebrar en su interés, de Grupo Financiero Multiva o de un Tercero, 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 a la empresa denominada Excelform.S.A, misma que funge como encargado de tratamiento de datos con la finalidad de llevar a cabo la impresión, ensobretado y entrega de estados de cuenta de los clientes al Servicio Postal Mexicano. Asimismo, esa información es emitida a la empresa Edxsmart Soluciones, cuya finalidad es la entrega al cliente de dichos datos de manera digital y la generación de comprobantes fiscales digitales.
- La transferencia de datos de identificación, contacto, patrimoniales, financieros y/o 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 de historial crediticio, asistencia legal con peritos y abogados, gestión de cobranza, procesamiento y autorización de transacciones de los clientes.
- 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 vencida de clientes.

De manera adicional, la transferencia de datos de identificación y contacto con agencias de mercadotecnia para fines publicitarios y promoción. El titular tendrá el derecho de no aceptar la transferencia de datos para estas finalidades adicionales, para hacer efectivo este derecho usted podrá seguir el procedimiento establecido en la sección de "Finalidad de los datos personales", de lo contrario se entenderá que usted otorgó su consentimiento.

#### **E. ACCESO A INSTALACIONES E IMÁGENES RECABADAS POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.**

Los datos personales que son solicitados para registrar su acceso a nuestras oficina y sucursales, serán utilizados exclusivamente con los fines vinculados con el acceso, control y seguridad dentro de las instalaciones de Grupo Financiero Multiva, adicionalmente le informamos que las imágenes que se recaben por medio de cámaras de videovigilancia de Grupo Financiero Multiva serán utilizadas con fines de seguridad y control interno, tal y como se especifica en los avisos de Zona Videograbada que podrá consultar en las áreas que son vigiladas por el Responsable.

#### **F. COOKIES Y WEB BEACONS**

Con la finalidad de mejorar la experiencia de sus usuarios en su sitio web, se le informa que el portal podrá utilizar "cookies" y "web beacons" u otras tecnologías a través de las cuales es posible monitorear el comportamiento del usuario de Internet. Para efectos del presente Aviso de Privacidad, "cookies" se identificará como los archivos de texto de información que un sitio web trasfiere al disco duro de la computadora del usuario con el fin de almacenar ciertos registros y preferencias. Por su parte las "web beacons" son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico que pueden ser utilizadas para monitorear el comportamiento de un visitante, el portal web solo recaba información sobre la dirección IP y el tiempo de interacción en el sitio web. Estas cookies

y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas. Para conocer cómo hacerlo, consulte las herramientas y/o preferencias de su navegador de Internet o contacte a su proveedor.

#### **G. 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.

Las instituciones de Grupo Financiero Multiva que fungen como responsables, solo recaban los datos sensibles señalados en el numeral III. de la sección "Datos personales sujetos a tratamiento por parte de los responsables", Los datos personales sensibles que usted para el cumplimiento de la relación jurídica o comercial en total apego al dispuesto en el presente aviso de privacidad.

#### **H. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Usted podrá ejercer sus derechos de Acceso a los datos personales que estén en posesión del Responsable; Rectificación de cualquiera de los datos personales que sea inexacto o incompleto; Cancelación de sus datos personales si no está previsto en alguna legislación como obligatorio o necesario para el cumplimiento de la relación contractual adquirida con el responsable u Oposición al tratamiento de sus datos personales por causa legítima.

##### **Opciones para limitar el uso y divulgación de sus datos personales**

En cualquier momento, usted podrá optar por Limitar el uso o divulgación de sus datos personales a través de la Inscripción en el Registro Público de Usuarios conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Condusef), adicionalmente, podrá inscribirse al listado de exclusión de Multiva con el fin de que sus datos personales no sean tratados para las finalidades y transferencias que no son necesarias, ni hayan dado origen a la relación jurídica o comercial entre responsable y usted. También podrá Revocar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos se podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando sus datos personales. Asimismo, deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio y/o producto que nos solicitó, o la conclusión de la relación con los Responsables.

La solicitud para ejercer cualquiera de estos derechos, la podrá llevar a cabo contactando al área responsable de Protección de Datos Personales, por medio de Línea Multiva a los siguientes números telefónicos:

- 55 5117 – 9000
- 55 2972 – 2168

Asimismo, usted podrá solicitar aclaraciones por este 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.

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

- 1 Un escrito libre que incluya una descripción clara y precisa del derecho a ejercer en relación a sus datos personales, el cual deberá indicar el nombre del titular, teléfono, domicilio, correo electrónico u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud, ó bien, para su comodidad podrá apoyarse en el "Formato de Solicitud - Derechos del Titular" solicitándolo a los números telefónicos señalados en esta sección H.
- 2 Una copia de identificación oficial del titular, y en su caso, una copia de la identificación oficial del representante legal del titular y una carta poder firmada ante dos testigos.
- 3 En el caso de ejercer el derecho de Rectificación, la solicitud deberá ir acompañada del documento oficial que avalen la nueva información en original y copia y deberá presentarlo para su cotejo en la sucursal más cercana o de su preferencia.
- 4 Proporcionar cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

En caso de que el responsable le solicite información adicional para la atención a su solicitud dentro de los primeros 5 días hábiles de haber recibido la misma, usted contará con 10 días hábiles a partir de la fecha en la que se le haga el requerimiento para proporcionarla, de lo contrario su solicitud será cancelada y se tendrá como no presentada.

La respuesta se emitirá en un plazo máximo de 20 días, 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 15 días posteriores a la fecha en que se le comunica la respuesta, la cual podrá notificarse a través de cualquier de los medios siguientes: correo electrónico, dirección del titular, telefónicamente o personalmente en la dirección del responsable.

Finalmente, el titular puede asistir a su derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en caso de considerar que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado o ante cualquier incumplimiento a lo dispuesto en el presente aviso de privacidad por parte de los Responsables para solicitar el inicio del procedimiento de protección de derechos ante ese Instituto.

## **I. CAMBIOS AL AVISO**

El cambio del presente aviso de privacidad podrá ser efectuado por las instituciones de Grupo Financiero Multiva 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. Vía telefónica, ya sea directamente por personal de la institución o una grabación
- e. En las sucursales del grupo financiero a través de anuncios o folletos o personalmente.

Recomendamos revisar permanentemente el contenido de este aviso de privacidad en nuestro portal de Internet en la dirección <http://www.multiva.com.mx/> dentro de la página de cada una de las instituciones que forman parte del Grupo Financiero Multiva