

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

El presente documento constituye el Aviso de Privacidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley") y su Reglamento, así como los demás ordenamientos legales que se encuentren relacionadas con ella. Nos permitimos solicitarle leer cuidadosamente los términos y condiciones contenidos en el presente "Aviso de Privacidad", el cual aplicará a cualquier tipo de información personal y/o sensible recabada por **APOYO MÚLTIPLE SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE SOCIEDAD FINANCIERA POPULAR** (en lo sucesivo "**APOYO MÚLTIPLE**"), con domicilio en **Juan José Ríos Poniente, número 72, colonia Jorge Almada, código postal 80200, Culiacán, Sinaloa, México.**

Para los efectos del presente Aviso de Privacidad, los términos que se utilicen en éste y que no estén definidos en el mismo tendrán el significado que se les atribuye en la Ley. El presente Aviso de Privacidad tiene por objeto establecer los términos y condiciones en virtud de los cuales **APOYO MÚLTIPLE** (o el Encargado que designe **APOYO MÚLTIPLE**): (i) recibirá y protegerá sus Datos Personales, a efecto de proteger su privacidad y su derecho a la autodeterminación informativa; (ii) utilizará sus Datos Personales y, (iii) realizará en su caso las transferencias de sus Datos a terceros.

Definiciones.

Para los efectos del presente Aviso de Privacidad, se entenderá por:

"Datos Personales": Es cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

"Datos Personales Sensibles": Son 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 o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y/o preferencia sexual.

"Derechos ARCO": Son los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

"Derecho de Acceso": Es el derecho que tiene el Titular a conocer sobre los Datos Personales relacionados a su persona que obren en poder del Responsable de que se trate o de sus Encargados, asimismo a quién le han sido compartidos y con qué finalidad.

"Derecho a la Rectificación": Es el derecho que tiene el Titular a que sus Datos Personales sean rectificadas cuando éstos sean inexactos o incompletos.

"Derecho de Cancelación": Es el derecho que tiene el Titular a solicitar en cualquier momento que se supriman sus Datos Personales, lo cual sucederá una vez que transcurra el periodo de bloqueo.

"Derecho de Oposición": Es el derecho que tiene el Titular a solicitar, siempre que tenga una causa legítima, que el Responsable deje de tratar sus Datos Personales.

"Ley": Significa la Ley Federal de Protección de datos personales en Posesión de los Particulares.

"Responsable": Significa la persona moral a la cual le haya proporcionado su información personal y/o tenga alguna relación jurídica.

“Encargado”: La persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del Responsable.

"Titular": Significa la persona física titular de los Datos Personales, o autorizada para entregar Datos Personales de un tercero conforme a las Leyes aplicables, que entregue dichos Datos Personales al Responsable.

Datos Personales Recabados y Tratados

La recolección de Datos Personales, podrá efectuarse cuando dicha persona visita cualquiera de las instalaciones, oficinas corporativas o cuando se comunica vía telefónica con **APOYO MULTIPLE**, con nuestros empleados, o bien, mediante entrega directa a **APOYO MULTIPLE** o sus Encargados, ó mediante el uso de correos electrónicos y/o mensajes a través de redes sociales, ó mediante la utilización de sus sitios web y aplicaciones informáticas, mediante el suministro voluntario de información a través de las ventanas de diálogo habilitadas en los sitios web, o mediante el uso de herramientas de captura automática de datos. Dichas herramientas le permiten recolectar la información que envía su navegador a dichos sitios Web, tales como el tipo de navegador que utiliza, el idioma de usuario, los tiempos de acceso, y la dirección IP de sitios Web que utilizó para acceder a nuestros sitios.

APOYO MULTIPLE también puede recolectar Datos Personales de fuentes de acceso público y de otras fuentes disponibles en el mercado a las que el Titular pudo haber dado su consentimiento para compartir su información personal o que le haya proporcionado información demográfica anónima asociada a un área geográfica determinada.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente, **APOYO MULTIPLE** recaba todos o algunos de los Datos Personales del Titular consistentes en:

- **Datos Personales de Identificación:** Nombre y apellidos, identificación oficial, RFC, CURP, firma, firma electrónica avanzada (firma autógrafa biométrica), estado civil, lugar y fecha de nacimiento, dirección IP, edad.
- **Datos Personales de Contacto:** Domicilio, correo electrónico, número de teléfono, domicilio fiscal, número de teléfono celular.
- **Datos Personales Laborales:** Empresa en la que labora, puesto o cargo, correo electrónico laboral, número de teléfono laboral, datos académicos.
- **Datos Personales sobre Características Físicas:** Fotografía y/o video.
- **Datos Personales Financieros o Patrimoniales:** Número de cuenta bancaria, número de tarjeta bancaria, datos fiscales, estados de cuenta, estados financieros, CLABE interbancaria, constancia de situación fiscal, historial crediticio.
- **Datos Sensibles:** Afiliación Sindical, sobre salud física y mental, datos migratorios.
- **Datos relativos a Geolocalización:** Localización geográfica en tiempo real.

Es importante señalar que **APOYO MULTIPLE** recaba a través del Titular, los siguientes Datos Personales de **terceros:** nombres de dependientes y beneficiarios, así como datos para obtener referencias personales y/o comerciales.

Le informamos que **APOYO MULTIPLE** **no** recaba los **Datos Personales sensibles** del Titular con relación a datos tales como origen racial o étnico, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y/o preferencia sexual, que pudiesen afectar al Titular o que pudiesen ser una causa de discriminación o provocarle un riesgo grave.

APOYO MULTIPLE contará con las medidas de seguridad administrativas y técnicas necesarias en cumplimiento a la normatividad aplicable, para proteger el uso de sus Datos Personales y/o Datos

Sensibles por parte de terceros no autorizados. En caso de requerimiento de alguna autoridad, los datos Personales y/o Datos Sensibles podrán ponerse a disposición de éstas, dentro del estricto cumplimiento a la Ley.

Finalidades del Tratamiento de sus Datos Personales

Los Datos Personales que **APOYO MULTIPLE** recaba del Titular, enunciados en la siguiente sección, son tratados para las siguientes **Finalidades Primarias**, las cuales dan origen y son necesarias para la relación entre el Titular y **APOYO MULTIPLE**, ya que nos permiten analizar su perfil para la apertura y administración de una cuenta de ahorro, el otorgamiento de créditos, así como para cumplir con las obligaciones específicas derivadas de la relación jurídica y del contrato que el Titular firme con **APOYO MULTIPLE**:

- Evaluar la posibilidad de entablar una relación comercial.
- Establecer relaciones jurídicas y comerciales con Clientes.
- Recepción y trámites de solicitudes de crédito.
- Recepción y trámites de solicitudes de apertura y administración de cuentas de ahorros.
- Investigaciones de buró de crédito.
- Validación de historial crediticio y análisis de viabilidad del crédito solicitado.
- Preparación y celebración de contratos de crédito.
- Preparación y celebración de contratos de apertura y administración de cuentas de ahorros.
- Elaboración de pagarés.
- Elaboración y firma de contratos y otros documentos legales con Clientes.
- Envío de información relacionada con los servicios contratados.
- Solicitar y efectuar cobros.
- Enviar recordatorio de adeudos.
- Mantener comunicación con Clientes.
- Alta de Clientes en sistemas internos.
- Seguimiento a la prestación del servicio contratado.
- Servicio y atención a Clientes.
- Seguimiento y atención de dudas y quejas formuladas por Usuarios y Clientes.
- Actualización de datos.
- Validar vigencia de contratos con Clientes.
- Investigación de antecedentes y riesgos de Clientes.
- Análisis de riesgos.
- Detección y seguimiento a posibles intentos de fraude.
- Auditoría para prevención de lavado de dinero.
- Registro de ubicación geográfica en tiempo real para realizar transacciones electrónicas.
- Ejercer, en su caso, las acciones judiciales o extrajudiciales que correspondan para hacer valer los derechos o hacer cumplir las obligaciones derivadas de la relación jurídica.
- Cumplimiento de regulaciones financieras.

Asimismo, **APOYO MULTIPLE** utiliza los Datos Personales del Titular para las siguientes **Finalidades Secundarias**, las cuales, si bien no son necesarias para la relación comercial que el Titular tiene con **APOYO MULTIPLE**, nos permiten brindarle un mejor servicio y atención:

- Envío de información acerca de **APOYO MULTIPLE** y los servicios que ofrece.
- Envío de publicidad.
- Labor de ventas.

- Calificación en línea.
- Envío de encuestas de satisfacción y encuestas de calidad.
- Seguimiento y tramitación de quejas formuladas en la encuesta de satisfacción.
- Campañas de comunicación de **APOYO MULTIPLE**.
- Envío de información de interés.
-
- Seguimiento e indicadores de satisfacción de servicio.
- Fines estadísticos.
- Enviar comunicados informativos.
- Auditorías internas.
- Fines de mercadotecnia, publicitarios y de prospección comercial.
- Enviar notificación de publicidad, publicaciones, avisos, mensajes, novedades, invitación a eventos de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos y presenciales incluyendo comunicaciones sobre servicios con fines de mercadotecnia avisos y/o mensajes informativos y diversos, que le serán enviados.
- Gestión de marketing (investigación de mercados) a clientes y prospectos.
- Entrevistas de opinión.

En caso de que el Titular no desee que **APOYO MULTIPLE** utilice sus Datos Personales para alguna o todas las **Finalidades Secundarias**, puede manifestar su negativa a través del envío de un correo electrónico a la dirección: ayuda@apoyomultiple.com indicando la o las finalidades secundarias específicas para las cuales no desea que sus datos sean tratados.

La negativa para el uso de los Datos Personales del Titular para estas **Finalidades Secundarias** no será motivo para que **APOYO MULTIPLE** condicione o termine la prestación del servicio contratado.

Transferencia de sus Datos Personales

El tratamiento que **APOYO MULTIPLE** realiza de sus Datos Personales puede involucrar la transferencia nacional o internacional de éstos. En este sentido, **APOYO MULTIPLE** puede transferir sus Datos Personales a las siguientes categorías de terceros receptores y exclusivamente para las siguientes finalidades, de conformidad con el artículo 36 de la Ley:

Tercero	Finalidad de la Transferencia	Requiere Consentimiento
Empresas de campañas publicitarias	Con fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial	Si
Buró de Crédito	Transferencia de Datos Personales para determinar el comportamiento crediticio del Cliente	No
Sector financiero (bancos)	Remuneración, retribuciones y aportaciones al personal, así como, y cobranza y procesamiento de pagos a clientes y proveedores. Validación de historial crediticio y análisis de viabilidad del crédito solicitado.	No
Juzgados, Procuradurías de Justicia y diversas Autoridades.	Ejercer, en su caso, las acciones judiciales o extrajudiciales que correspondan para hacer valer los derechos o hacer cumplir las obligaciones derivadas de la relación jurídica.	No

Instituciones Autoridades Financieras	y <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría para prevención de lavado de dinero. • Cumplimiento de regulaciones financieras. • Cumplir con requerimiento oficial de autoridad competente. 	No
--	--	-----------

Asimismo, **APOYO MULTIPLE** podrá transferir los Datos Personales del Titular cuando medie requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente y/o a autoridades frente a las cuales **APOYO MULTIPLE** se encuentre obligado.

Ejercicio de sus Derechos ARCO

En los casos previstos por la Ley, el Titular podrá ejercer sus Derechos de Acceso, Derechos de Rectificación, Derechos de Cancelación y Derechos de Oposición respecto del tratamiento que **APOYO MULTIPLE** da a sus Datos Personales.

Para ejercer cualquiera de sus Derechos ARCO deberá:

- a) enviar la solicitud respectiva, por escrito, al correo electrónico ayuda@apoyomultiple.com;
- b) acreditar su identidad a través del envío de copia de su identificación oficial, exhibiendo, en caso de que así le sea requerido, el original para su cotejo, o bien la personalidad de su representante a través de instrumento público, carta poder firmada ante dos testigos o su declaración en comparecencia personal y;
- c) en caso de solicitud de rectificación, presentar la documentación que sustente su petición.

APOYO MULTIPLE, a través de su Departamento de Protección de Datos Personales, atenderá su solicitud y en un plazo no mayor de 20 (veinte) días le comunicará la determinación correspondiente en el correo electrónico por medio del cual el Titular hizo llegar su solicitud.

Adicionalmente, cuando la Ley así lo permita, el Titular podrá revocar o limitar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado a **APOYO MULTIPLE** para el tratamiento de sus Datos Personales.

Para revocar o limitar su consentimiento deberá enviar la solicitud respectiva y acreditar su identidad, o en caso de ser aplicable, la personalidad de su representante, de acuerdo con lo establecido en la sección anterior del presente Aviso de Privacidad. **APOYO MULTIPLE**, a través de su Departamento de Protección de Datos Personales, atenderá su solicitud y en un plazo no mayor de 20 días le comunicará la determinación correspondiente en el correo electrónico por medio del cual el Titular hizo llegar su solicitud.

En caso de que el Titular tenga duda acerca de cómo ejercer sus Derechos ARCO, revocar o limitar su consentimiento, podrá ponerse en contacto con el Departamento de Protección de Datos Personales de **APOYO MULTIPLE** a través del correo electrónico ayuda@apoyomultiple.com; o bien, comunicándose al teléfono **667 992 3634**.

La respuesta de la solicitud será gratuita, debiendo cubrir el Titular los gastos justificados de envío o el costo de reproducción en copias u otros formatos. En el caso de que el Titular reitere su solicitud de acceso en un periodo menor a doce meses, deberá cubrir los costos correspondientes equivalentes a 1.5 UMAs, en términos del artículo 35 de la Ley, a menos que existan modificaciones sustanciales al Aviso de Privacidad que motiven nuevas consultas.

Para efectos de las solicitudes de cancelación de Datos Personales, además de lo dispuesto por el presente Aviso de Privacidad, se estará a lo dispuesto en el Artículo 26 de la Ley, incluyendo los casos de excepción de cancelación de Datos Personales ahí señalados.

Cambios al presente Aviso de Privacidad

APOYO MULTIPLE se reserva el derecho a poder realizar en cualquier momento cambios al presente Aviso de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos, por lo cual es responsabilidad del Titular revisar periódicamente el contenido del Aviso de Privacidad en el sitio web <http://www.apoyomultiple.com> o bien solicitándolo directamente al Departamento de Protección de Datos en el correo electrónico ayuda@apoyomultiple.com.

En caso de que el Titular no exprese alguna oposición con la modificación, **APOYO MULTIPLE** entenderá que el Titular ha leído, entendido y acordado los términos expuestos, y lo cual constituye su consentimiento expreso a los cambios establecidos respecto al tratamiento de sus Datos Personales

Consentimiento del Titular.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley, el Titular declara que el presente Aviso de Privacidad le ha sido dado a conocer por **APOYO MULTIPLE**, ha leído, se ha familiarizado y ha entendido los términos expuestos en este Aviso de Privacidad, por lo que otorga su consentimiento respecto del tratamiento de sus Datos Personales, así mismo, manifiesta su consentimiento para que **APOYO MULTIPLE** ó cualquier empleado o responsable realicen transferencias de Datos Personales a terceros nacionales o extranjeros, en el entendido de que el tratamiento que dichos terceros den a los Datos Personales del titular deberá ajustarse a lo establecido en este Aviso.

El Titular de los Datos Personales, en todo momento, tiene el derecho de revocar el consentimiento que para tal fin haya proporcionado a **APOYO MULTIPLE**, utilizando los medios para ejercer los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición.

Para el caso de que los Datos Personales recopilados por **APOYO MULTIPLE** incluyan Datos Personales Sensibles, en formato impreso ó utilizando medios electrónicos, constituirán el consentimiento expreso del titular en términos del segundo párrafo del artículo 8 de la Ley y demás legislación aplicable, y por consiguiente otorga su consentimiento para que **APOYO MULTIPLE** utilice su información de conformidad con lo establecido en el presente Aviso de Privacidad. Para el caso de que el titular no se oponga a los términos del presente Aviso de Privacidad dentro los siguientes 5 (cinco) días hábiles en que fue puesto a su disposición, se considerará acordado y consentido en todos sus términos su contenido, en términos del tercer párrafo del artículo 8 de la Ley, aclarando que el consentimiento del titular podrá ser revocado en cualquier momento de acuerdo con el procedimiento indicado anteriormente.

Recolección de datos al navegar en los sitios y páginas web de APOYO MULTIPLE: Dentro de las herramientas de captura automática de datos utilizadas por **APOYO MULTIPLE** en sus sitios y páginas web se encuentran las cookies, los Web beacons, y los enlaces en los correos electrónicos.

Uso de Cookies. El correcto funcionamiento de los sitios de **APOYO MULTIPLE** y el de sus proveedores requieren de la habilitación de "cookies" en su navegador de Internet. Las "cookies" son pequeños archivos de datos transferidos por el sitio Web al disco duro de su computadora cuando navega por el sitio. Las cookies pueden ser de sesión o permanentes. Las cookies de sesión no se quedan en su computadora después de que el Titular cierra la sesión de su navegador, mientras que las cookies permanentes se quedan en las computadoras hasta que son eliminadas o caducan. En la mayoría de los navegadores las cookies se aceptan automáticamente en virtud de su configuración predeterminada, el Titular puede ajustar las preferencias de su navegador para

aceptar o rechazar las cookies. La desactivación de las cookies puede inhabilitar diversas funciones de los sitios web de **APOYO MULTIPLE** ó que no se muestren correctamente. En caso de que el Titular prefiera eliminar la información de las cookies enviadas por **APOYO MULTIPLE**, el Titular puede eliminar el archivo(s) al final de cada sesión del explorador. Información relevante puede ser consultada en los sitios de los principales navegadores de Internet.

Uso de Web beacons (también conocidos como etiquetas de Internet, etiquetas de píxel y clear GIFs). **APOYO MULTIPLE** puede utilizar en su sitios web y en sus correos electrónicos con formato HTML los Web beacons, solos o en combinación con las cookies, para recopilar información sobre el uso de los sitios web y su interacción con el correo electrónico. El Web beacon es una imagen electrónica, llamada de un solo píxel (1x1) o GIF que puede reconocer información que es procesada en su computadora, como el caso de las cookies, la hora y fecha en que el sitio y sus secciones son visualizados.

Vínculos en los correos electrónicos de APOYO MULTIPLE. Los correos electrónicos que incluyen vínculos que permiten a **APOYO MULTIPLE** saber si el Titular activó dicho vínculo y visitó la página web de destino, pudiendo esta información ser incluida en su perfil. En caso de que el Titular prefiera que **APOYO MULTIPLE** no recolecte información sobre su interacción con dichos vínculos, podrá optar por modificar el formato de las comunicaciones de **APOYO MULTIPLE** (por ejemplo, que el mensaje sea recibido en formato de texto y no en formato HTML) o puede hacer caso omiso del vínculo y no acceder a su contenido. Los correos electrónicos de **APOYO MULTIPLE** pueden incluir vínculos diseñados para dirigirlo a las secciones relevantes de los sitios Web, al redireccionarlo a través de los servidores de **APOYO MULTIPLE**. El sistema de redireccionamiento permite a **APOYO MULTIPLE** modificar el URL de tales vínculos en caso de ser necesario, también permiten a **APOYO MULTIPLE** el determinar la eficacia de sus campañas de marketing en línea. Los Datos Personales que **APOYO MULTIPLE** obtiene de sus fuentes comerciales pueden utilizarse junto con los Datos Personales que recolecta a través de sus sitios web. Por ejemplo, **APOYO MULTIPLE** podría comparar la información geográfica disociada adquirida de fuentes comerciales con la dirección IP recopilada por las herramientas de captura automática de datos con el fin de proporcionarle información o promociones relevantes para su área geográfica.

Protección a menores: **APOYO MULTIPLE** alienta a los padres y/o tutores a tomar un papel activo en las actividades en línea de sus hijos. En caso de que **APOYO MULTIPLE** considere que los Datos Personales han sido proporcionados por un menor en contravención al presente Aviso de Privacidad, **APOYO MULTIPLE** procederá a eliminar tales Datos Personales a la brevedad. Si el Titular se da cuenta que tales Datos Personales han sido proporcionados por un menor de 18 años, por favor envíe un correo electrónico a la dirección: ayuda@apoyomultiple.com.

Versión actualizada el 22/04/2021