

## AVISO DE PRIVACIDAD PERSONAS NO SOCIOS QUE INTERPONGAN CONTROVERSIAS ANTE LA UNE

El presente aviso de privacidad se extiende con fundamento en lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la "LEY"), para lo cual CAJA GONZALO VEGA, SC. de AP. de RL. de CV. (En lo sucesivo "CGV"), tiene a bien informar lo siguiente:

1.- "CGV", con domicilio comercial para oír y recibir notificaciones ubicado en Avenida Paseo del Sur No. 9815, Colonia Centro Sur, C.P. 76238, Santiago de Querétaro, Querétaro., centro de atención al teléfono 800 226 68 44.

CGV recibe consultas, aclaraciones y reclamaciones de no socios, a través de su Unidad Especializada de Atención al Usuario (UNE CGV), para lo cual es necesario recabar los datos personales que permitan la identificación de la persona que interponga dicha controversia, así como, la atención, seguimiento y respuesta a la misma; por lo anterior, los únicos datos personales a los que tendrá acceso serán aquéllos que el Titular de la Información (PROMOVENTE) facilite derivado de la interposición de referida controversia recibida por cualquiera de los medios establecidos por "CGV" para su recepción.

Los referidos datos personales se incorporarán a la base de datos de "CGV", razón por la cual el PROMOVENTE autoriza a "CGV" al tratamiento de sus datos personales para su utilización en relación con la atención, seguimiento y respuesta que dará la UNE CGV a la consulta, aclaración o reclamación de que se trate, y no serán utilizados para fines secundarios o accesorios. En apuntadas condiciones "CGV" tendrá la responsabilidad de protegerlos mientras estén en su poder.

2.- Los datos personales recibidos derivados de la interposición de la consulta, aclaración o reclamación, son:

Información para identificarlo: el nombre completo, domicilio, horario para localizarlo, teléfono y correo electrónico.

3.- "CGV", le informa al Usuario que interponga la consulta, aclaración o reclamación que, sin tener el carácter de socio, interpongan dichos medios de inconformidad, que la finalidad de los datos recabados es el de dar atención, seguimiento y respuesta a los mismos, para notificar el resultado de la investigación, que al efecto se realice y el sentido en que se resuelva.

4.- "CGV", mantendrá los datos personales de los PROMOVENTES al menos por los 24 meses siguientes a que se notifique la resolución correspondiente o bien, a la fecha del escrito que al efecto se levante, en caso de imposibilidad material que se suscite para notificar de manera personal la respuesta que se emita.

5.- "CGV", se limita a la divulgación y uso de información, no revelará información de los PROMOVENTES de consultas, aclaraciones o reclamaciones que, sin tener el carácter de clientes, interpongan dichos medios de inconformidad, a menos que el propio PROMOVENTE lo autorice, o en su caso, se requiera por autoridades competentes de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Los datos serán mantenidos en estricta confidencialidad de conformidad con las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que "CGV" implemente.

6.- El PROMOVENTE tiene el derecho a limitar el uso o divulgación de sus datos personales, así como a ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, contenidos en el capítulo IV de la LEY, estableciendo para estos fines el Departamento de Protección de Datos Personales y la siguiente dirección de correo electrónico como medio de contacto [dpersonales@cajacgv.com.mx](mailto:dpersonales@cajacgv.com.mx); para lo cual se requerirá lo siguiente:

a) Elaborar un escrito de solicitud para ejercer los derechos ARCO, el cual deberá contener datos generales: nombre completo, domicilio, RFC, CURP, fecha de nacimiento, teléfono, número de socio (en su caso); así como el medio para contactarle la respuesta a su solicitud;

b) Adjuntar Documentos que acrediten la identidad para facultar y ejercer los derechos conferidos o, en su caso, la del representante legal del titular como podrían ser:

- IFE o INE
- Pasaporte Vigente
- Cédula Profesional
- Cartilla del Servicio Militar
- Certificado de Matrícula Consular
- Tarjeta de Identidad Militar
- Tarjeta INAPAM
- Licencia de Conducir
- Identificación Oficial Vigente expedida por el Gobierno Federal, Estatal o Municipal
- Tarjeta o Cédula de Identidad para Extranjeros
- Formato FM2 o FM3 en caso de extranjeros;

c) Manifiestar de forma precisa respecto de los datos personales de los que se pretende realizar algún derecho conferido en la LEY;

d) Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales

e) En caso de considerarlo necesario el expresar la justificación que considere pertinente.

7.- El tiempo máximo en que recibirá respuesta a su solicitud respecto al punto 6 del presente instrumento, será conforme a lo establecido en el Artículo 32 de la Ley.

8.- De igual forma para el ejercicio de tales derechos de la Ley, el PROMOVENTE pueden optar por realizarlo en cualquier sucursal de CGV, mediante la presentación de un escrito, el cual deberá considerar los incisos del punto 6, el Coordinador de Sucursal o Encargado de Sucursal y la respuesta será comunicada en la sucursal donde se presentó dicho formato de solicitud, en los plazos establecidos en la legislación de datos personales aplicable.

Por otra parte, el PROMOVENTE podrá revocar el consentimiento que ha otorgado a CGV para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que CGV deje de hacer uso de los mismos.

Para ello, es necesario que el PROMOVENTE presente su petición en los términos antes mencionados.

Para el caso de que la solicitud sea presentada por una persona distinta a, el PROMOVENTE, deberá exhibir el documento legal que lo acredite como tal, anexando copia simple de su identificación oficial vigente.

Este portal no exenta de las llamadas que reciba por servicios de cobranza, fines políticos, caridad, beneficencia o encuestas telefónicas.

**9.-** Se hace del conocimiento del PROMOVENTE que de no desear recibir publicidad vía telefónica o correo electrónico de los productos y servicios que ofrecen CGV, o cualquier otra entidad financiera, podrá inscribirse en el Registro Público de Usuarios (REUS) que no desean información publicitaria de Productos y Servicios Financieros de la CONDUSEF, para mayor información podrá acceder a la página web <https://www.condusef.gob.mx>.

**10.-** En el caso de que haya algún cambio o modificación al presente Aviso de Privacidad, lo informaremos a través de alguno de los siguientes medios:

- a) A través de anuncios visibles en todas nuestras sucursales;
- b) Mediante nuestra página de Internet, <https://www.cajacgv.com.mx> o mediante un periódico local de amplia circulación en las entidades donde CGV tenga presencia.

**11.-** En los términos del presente Aviso, se les informa que para la interpretación y/o cumplimiento de los anteriores términos y condiciones de seguridad, privacidad y legalidad, tanto el Titular de los datos personales, así como "CGV", estarán a lo regulado por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y sus normas complementarias y que en caso de controversia aceptan en sujetarse a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de Querétaro, Querétaro, renunciando desde ahora al fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes y/o futuros o por cualquier otra causa.

**12.-** Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta de nuestros empleados o de nuestras actuaciones o respuestas, presume que en el tratamiento de datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante el INAI; para mayor información visite la página web <https://home.inai.org.mx>.

Fecha de última actualización 21-08-2023

Información disponible en página web <https://www.cajacgv.com.mx>