

AVISO DE PRIVACIDAD

I. Identidad y domicilio del responsable que recaba los datos personales.

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA S.A.P.I. DE C.V. SOFOM E.N.R. en lo sucesivo “**SFS**”, es el responsable del uso y protección de los datos personales del **Titular** (el propietario de los datos personales) en lo sucesivo el “**Titular**”, además está consciente de la importancia del tratamiento legítimo, controlado e informado de los mismos. Pone a disposición del **Titular** el presente Aviso de Privacidad, a fin de que conozca como **SFS** obtiene, usa, divulga, almacena y protege los datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en lo sucesivo la “**LFPDPPP**”.

Para efectos del presente aviso de privacidad **SFS** señala su domicilio ubicado en Alejandro de Rodas No. 3102-A, Col. Las Cumbres, Monterrey, Nuevo León, C.P.64610.

II. ¿Cuáles son los Datos Personales que serán Recabados?

Los datos personales del **Titular** que sean recabados por parte de **SFS** de manera personal, directa, indirecta o bien directamente por cualquier otro medio electrónico, óptico, visual, sonoro o cualquier otra tecnología que exista, serán necesarios para la contratación, ofrecimiento de productos o servicios financieros.

El **Titular** proporcionará a **SFS** sus datos personales, así como de beneficiarios, terceros autorizados, tarjetahabientes adicionales y referencias personales que podrán ser los siguientes:

- a) Datos generales de identificación: Identificación oficial vigente, nombre, género, fecha de nacimiento, nacionalidad, entidad federativa de nacimiento, estado civil, domicilio, clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), número de dependientes, Certificado de e.firma, Número de Seguro Social (NSS), entre otros;
- b) Datos de contacto: Números telefónicos, correo electrónico;
- c) Datos laborales: ocupación o profesión;
- d) Datos académicos: grado máximo de estudios;
- e) Datos Patrimoniales: Financieros, relativos a su balance patrimonial e historial crediticio, ingresos;
- f) Datos biométricos: Mecanismos tangibles o intangibles basados en biometría o características físicas incluyendo huella digital, reconocimiento facial, reconocimiento de voz, fotografía, entre otros;
- g) Datos sensibles: Aquellos relacionados con su estado de salud y cualquier dato considerado como sensible, tomando en cuenta que para éstos últimos y los datos biométricos se recabara su consentimiento expreso y por escrito;
- h) De localización geográfica del dispositivo que el **Titular** utilice para acceder a nuestros servicios; y,
- i) Datos para la autenticación: Dispositivos generadores de claves de un solo uso, OTP (One Time Password), usuario y contraseña para el portal de internet y/o aplicación móvil, datos generales de identificación, preguntas implementadas por las sociedades de información crediticia, información que sólo el **Titular** conozca, pudiendo ser: (i) aquella que **SFS** valide mediante cuestionarios practicados por operadores del Centro de Atención Telefónica; o (ii) claves de acceso o (iii) clave NIP para autorización de las sociedades de información crediticia, uso de medios electrónicos y para aceptación de términos y condiciones del Contrato que en su caso suscriba.

SFS se compromete a que los datos personales sean tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad.

III. ¿Para qué fines utilizamos los Datos Personales?

Los datos personales que tratará **SFS**, incluyendo su obtención, uso, divulgación o almacenamiento por cualquier medio, su acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia nacional o internacional, o disposición se utilizarán para todas o algunas de las siguientes finalidades:

1. Finalidades necesarias.

- i. Verificar y corroborar su identidad, así como la autenticidad de la información y documentación proporcionada, incluyendo la de beneficiarios, terceros autorizados, tarjetahabientes adicionales y referencias personales, según resulte aplicable;
- ii. Analizar su perfil con el propósito de determinar si usted es apto para adquirir determinados productos y servicios. Llevar a cabo análisis de riesgo y viabilidad de crédito, incluyendo la consulta de su score crediticio, realizar las investigaciones y monitoreo periódicos respecto de su historial crediticio, así como la obtención de métricas, factores, variables, referencias, criterios o indicadores;
- iii. Evaluar su solvencia crediticia y capacidad de pago;
- iv. Integrar expedientes y bases de datos necesarios para la prospección de los productos y servicios que ofrece **SFS** a los clientes, así como las obligaciones que se deriven de los mismos, incluyendo, generar reportes de carácter interno;
- v. Actualización de expedientes, instrumentación, operación e implementación de mecanismos que faciliten a **SFS** la administración y recuperación de la cobranza derivada de los productos y servicios financieros que **SFS** ofrece, pudiendo inclusive para ese fin, contactar al **Titular** y a sus contactos y/o referencias para realizar gestiones de cobranza;
- vi. Notificar sobre actualizaciones y cambios de condiciones de la relación comercial;
- vii. Dar atención a quejas, aclaraciones y a los requerimientos legales que las autoridades competentes soliciten;
- viii. Reclamar premios otorgados, promociones y servicios complementarios que pudieran establecerse;
- ix. Apoyo de asesores profesionales, prestadores de servicios, así como terceros autorizados, con los que **SFS** tenga celebrada una relación jurídica;
- x. La elaboración del perfil y monitoreo de cuentas de clientes a fin de ajustar la oferta de productos y servicios a su perfil de cliente, o bien, efectuar análisis, reportes y evaluaciones a su respecto, incluyendo proporcionar información a las sociedades de información crediticia correspondientes;
- xi. Obtención de datos demográficos y datos de contacto a través de terceros, fuentes públicas y Sociedades de Información Crediticia;
- xii. Para cumplimiento de regulaciones legales aplicables y para dar cumplimiento a disposiciones de conocimiento del cliente, incluyendo terceros autorizados y/o tarjetahabientes adicionales, y prevención de lavado de dinero, conforme lo prevé la legislación respectiva;
- xiii. Contactar a terceros en la calidad de referencias personales y/o familiares para fines de cobranza. Al proporcionar datos de terceros usted reconoce haber informado a dichos terceros sobre el uso y tratamiento que hará de sus datos y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos cumpliendo con las formalidades legales requeridas para transferir los datos a **SFS** para que pueda tratarlos para los fines antes señalados;
- xiv. Validar y actualizar la información proporcionada por usted; y,
- xv. La realización de actividades complementarias necesarias para la consecución de los fines anteriores.

2. Finalidades secundarias.

- i. Realizar actividades de mercadotecnia, comercialización, publicidad, ofertas, promociones, prospección comercial y actividades relacionadas con los productos y servicios de **SFS**, sus filiales, afiliadas, controladoras, subsidiarias, asociadas, comisionistas, encargadas, sociedades y/o accionistas que forman parte del grupo comercial. El **Titular** podrá solicitar información respecto a este inciso al correo electrónico protecciondedatosmx@falabella.com.mx

- ii. Para que pueda participar y hacer uso de los beneficios del programa de fidelización de **SFS** por cualquiera de los canales de comunicación, venta o canje, tanto presenciales como remotos. Desarrollo y ofrecimiento de nuevos productos y servicios, o bien, nuevos atributos, modalidades o características a los productos y servicios que ya están a su disposición, incluidos los envíos por correo electrónico, telefonía celular, apps, procesos en línea, estado de cuenta o todo medio de comunicación electrónica similar o que pueda llegar a desarrollarse.
- iii. Desarrollar acciones comerciales o servicios de post venta, de carácter general o dirigidas personalmente a usted, tendientes a mejorar tu experiencia como cliente.
- iv. Compartir sus datos personales con sus filiales, afiliadas, controladoras, subsidiarias, asociadas, comisionistas, encargadas, sociedades y/o accionistas que forman parte del grupo comercial relacionado con **SFS**. El **Titular** podrá solicitar información respecto a este inciso al correo electrónico protecciondedatosmx@falabella.com.mx.
- v. **SFS** y las empresas que forman parte del grupo comercial, lo podrán contactar a través de medios digitales, como email, Facebook, mensajes de texto (SMS), WhatsApp  u otras plataformas similares, al número de celular que entregue, con el objeto de hacerle llegar información relacionada con las finalidades descritas en este Apartado III.
- vi. Ofrecerle, beneficios a los que sea acreedor y, en su caso, ofertarle otros productos financieros propios o de cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, sociedades controladoras, asociadas, comisionistas o sociedades integrantes del grupo o de terceros.

La no aceptación del uso de los datos personales para las finalidades secundarias no será motivo para que **SFS** niegue la contratación de los productos y/o servicios. El **Titular** podrá en cualquier momento dar de baja la suscripción para recibir publicidad, ofertas o promociones mediante los mecanismos que **SFS** ponga a su disposición. El **Titular** podrá notificar lo anterior a **SFS** mediante la solicitud de Derechos ARCO, señalando en el apartado de “**Observaciones de Uso de Datos Personales – Finalidades Secundarias**” la descripción de su petición. **SFS** dará trámite a la solicitud del **Titular**, rigiéndose por los términos que señala la **LFPDPPP** para el ejercicio de los Derechos ARCO. El formato de la solicitud de Derechos ARCO podrá obtenerse en las indicaciones del Apartado VI. **¿Cómo ejercer tus Derechos ARCO?** de este Aviso de Privacidad.

IV. **¿Cuáles son los medios para limitar el uso y divulgación de los Datos Personales?**

SFS ha adoptado niveles de seguridad y de protección de los datos personales que establece la **LFPDPPP**, adicionalmente, podrá implementar otros medios y medidas técnicas que se encuentren a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales proporcionados por el **Titular**.

El **Titular** podrá limitar el uso y divulgación de sus datos personales con la Solicitud de Derechos ARCO, ésta última se obtiene en las indicaciones del Apartado VI. El **Titular** podrá manifestar su derecho a que sus datos personales no sean utilizados para las finalidades secundarias descritas con anterioridad.

V. **Transferencia de los Datos Personales**

SFS se compromete a cuidar el cumplimiento de todos los principios legales de protección en torno a la transferencia de sus datos personales. De igual forma, manifiesta su compromiso para que se respete en todo momento el presente Aviso de Privacidad por las personas a las que se pudiera transferir la información proporcionada, con el fin de asegurar que su información se utilice en los términos de este.

SFS podrá transferir los datos personales con terceros ya sean nacionales o extranjeros, con el fin de cumplir con las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad y para dar el mejor servicio respecto a los productos y/o servicios contratados por el **Titular**, por lo que éste último autoriza la transferencia de sus datos personales, no obstante, podrá negarse a la transferencia de sus datos personales ejerciendo sus Derechos ARCO.

Los terceros a los que **SFS** puede transferir los datos personales son:

- a) Filiales, afiliadas, controladoras, subsidiarias, asociadas, comisionistas, encargadas, sociedades y/o accionistas que forman parte del grupo comercial relacionado con **SFS**, asesores profesionales, aseguradoras, así como terceros autorizados. El **Titular** podrá solicitar información respecto a este inciso al correo electrónico protecciondedatosmx@falabella.com.mx
- b) Proveedores que presten servicio a **SFS** para el mantenimiento, cumplimiento de la relación jurídica con los clientes y gestión de cobranza, entre otros. El **Titular** podrá solicitar información respecto a este inciso, al correo electrónico protecciondedatosmx@falabella.com.mx
- c) Con terceros con el fin de realizar actividades complementarias a la relación comercial entre **SFS** y el **Titular** y con terceros con quien se celebre un contrato de cesión de derechos de cobro y de venta de cartera, entre otros.
- d) Sociedades de información crediticia para el comportamiento e historial crediticio.
- e) Socios comerciales con quien se tengan celebrados contratos para la comercialización de productos y/o servicios financieros, en beneficio de los clientes.
- f) El Instituto Nacional Electoral con la finalidad de verificar los datos contenidos en la credencial para votar y al menos una biometría para combatir el robo de identidad.
- g) Autoridades competentes, previstas en la legislación aplicable a las Instituciones Financieras.

SFS se compromete a transferir sólo aquella información que sea absoluta y estrictamente necesaria conforme a las finalidades descritas en el Apartado III.

Cuando **SFS** comparta sus datos personales, de manera que dichos terceros tomen las medidas necesarias para proteger la confidencialidad y seguridad de los datos personales, sin embargo, los terceros receptores de los datos personales asumirán frente al **Titular** las mismas obligaciones de **SFS** indicadas en el presente Aviso.

El responsable se compromete a velar por que se cumplan todos los principios legales en torno a la transferencia de sus datos personales y manifiesta su compromiso para que se respete en todo momento el presente Aviso de Privacidad.

Asimismo, se le informa al **Titular** que sus datos personales podrán ser transferidos y almacenados fuera del país en el que se recopilaron.

SFS podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como internacionales en los siguientes supuestos:

- i. Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte;
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del **Titular**, por el responsable y un tercero;
- v. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;
- vi. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; y,
- vii. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el **Titular**.

Le informamos **SFS** podrá transferir sus datos personales necesarios a socios comerciales y/o terceros del sector financiero con los que **SFS** tenga celebrados contratos para la comercialización de productos y/o servicios financieros, en beneficio de los clientes, para que estos puedan contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que pueda determinar si el **Titular** es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen. Si usted no manifiesta su oposición

para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello. Usted puede oponerse a la referida transferencia en el formato de solicitud de Derechos ARCO que podrá obtener en las indicaciones del Apartado VI de este Aviso de Privacidad.

VI. ¿Cómo ejercer tus Derechos ARCO?

El **Titular** tiene derecho a conocer los datos personales que están en posesión de **SFS**, las finalidades para lo que son utilizados y las condiciones del uso que se les da (“**Acceso**”). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (“**Rectificación**”); que **SFS** la elimine de sus registros o bases de datos por ejemplo, cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a su finalidad, principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (“**Cancelación**”); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (“**Oposición**”). El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

El **Titular** podrá revocar el consentimiento que le ha otorgado a **SFS** para tratar sus datos personales, en cualquier momento. Es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos **SFS** podrá atender su solicitud o concluir el uso de manera inmediata, ya que es posible que por obligación legal requiera seguir tratando sus datos. Asimismo, el **Titular** deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento podría implicar que no sea posible continuar con la relación jurídica.

El **Titular** podrá obtener la solicitud para ejercer sus Derechos ARCO dando **clíc aquí**, misma que deberá ser llenada y acompañada de los documentos que acrediten la identidad del **Titular** y enviada por alguno de los siguientes medios:

1. Presentación de manera personal por el **Titular** o por medio de su representante legal en la oficina principal de **SFS**.
2. Enviar solicitud a la dirección de correo electrónico: protecciondedatosmx@falabella.com.mx

En caso de que el **Titular** tuviera alguna duda respecto a este procedimiento, podrá comunicarse al Departamento de Cumplimiento encargado de atender estas solicitudes, al (81) 8329 9000 extensión 7632.

Dicha solicitud deberá acompañarse con la siguiente documentación:

1. Copia simple de alguna identificación oficial vigente (pasaporte, credencial de elector, cartilla militar, cédula profesional, licencia de conducir), con el fin de acreditar ser el **Titular** de los datos personales o bien acreditar la representación legal para actuar en nombre del **Titular** de los datos.
2. Descripción precisa y clara de los datos personales que desea someter al ejercicio de los Derechos ARCO.
3. Tratándose de **Rectificación** de datos personales, el **Titular** deberá indicar las modificaciones a realizar y en su caso aportar la documentación que sustente su petición.
4. Indicar dato de contacto para comunicar la respuesta de su solicitud.

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente, errónea para atenderla, la solicitud no esté llena en los campos requeridos, o bien, no se acompañen los documentos a que hacen referencia, **SFS** los requerirá por una sola vez dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, a fin de que el **Titular** aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. El **Titular** contará con 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. Si el **Titular** no da respuesta en dicho plazo, **SFS** tendrá por no presentada la solicitud correspondiente. Si el **Titular** responde el requerimiento, el responsable, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha en que recibió la solicitud de ejercicio de Derechos ARCO, comunicará al **Titular** la resolución adoptada. En caso de resultar procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta.

Si Usted es un tercero, figura como referencia o se trata de un beneficiario y no está de acuerdo con el uso y tratamiento de sus datos, podrá ejercer los Derechos ARCO mediante el proceso que se indica en este apartado.

VII. Revocación del consentimiento.

El **Titular** en todo momento podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales cuyos tiempos de respuesta y requisitos serán los mismos que para el ejercicio de los Derechos ARCO. El **Titular** podrá obtener el formato de la solicitud de Derechos ARCO en las indicaciones del Apartado VI de este Aviso de Privacidad.

VIII. Medios automáticos para recabar datos personales, cookies, web/beacons y otras tecnologías similares.

Se entenderá por “**cookies**” a un archivo de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de internet específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier dato almacenado por el navegador respecto al sitio de internet. Y se entenderá por “**web/beacons**” a una imagen visible u oculta insertada dentro de un sitio web o correo electrónico, que se utiliza para monitorear el comportamiento del usuario en estos medios. A través de éstos se puede obtener información como la dirección IP de origen, navegador utilizado, sistema operativo, momento en que se accedió a la página, y en el caso del correo electrónico, la asociación de los datos anteriores con el destinatario.

SFS le informa que su navegador puede utilizar **cookies y/o web/beacons** para rellenar nuestros formularios, a través de estos mecanismos se recaban datos de manera automática y simultánea para monitorear tu comportamiento como usuario de los servicios de internet.

Para lo anterior **SFS** les informa a los Titulares, que en todo momento pueden deshabilitar el uso de estos mecanismos, de acuerdo a las instrucciones que cada empresa propietaria de los browser (navegador o visor de internet) tiene implementado para activar y desactivar Cookies y Web Beacons.

IX. Cambios y Modificaciones al Aviso de Privacidad.

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, modificaciones a la propia legislación; de las propias necesidades de **SFS** o cambios en las políticas de privacidad de **SFS**.

SFS se compromete a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad a través de cualquiera de los siguientes medios: a) anuncios visibles en nuestras oficinas y módulos; b) un mensaje contenido en su estado de cuenta (c) en nuestra página de Internet www.falabella.com.mx

Si el **Titular** considera que su derecho a la protección de sus datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de parte de **SFS**, o presume alguna violación a las disposiciones legales, podrá acudir a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, para mayor información visite www.gob.mx/buengobierno.

Última actualización: 07 de Julio de 2025.