



**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL  
PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS  
DE COBRANZA**

**La Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100 es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normativa que resulte aplicable.

**¿Qué datos personales solicitamos y para qué fines?**

Los datos personales que solicitamos los utilizaremos para las siguientes finalidades:

Finalidad	¿Requieren consentimiento del titular?	
	NO	Sí
Registrar las quejas por gestiones de cobranza		X
Remitir a las Entidades Financieras las quejas presentadas por personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por las gestiones de cobro realizadas por los despachos de cobranza encargados de gestionar la cartera de las propias Entidades Financieras		X
Generar la clasificación archivística correspondiente que permita remitir el expediente a la Dirección General de Verificación y Sanciones	X	
Transferencia a la Dirección General de Verificación y Sanciones para, en su caso, substanciar el procedimiento de sanción cuando la Entidad Financiera no responda o responda de forma extemporánea la queja.	X	
Para substanciar y resolver, en su caso, el Recurso de Revisión que se presente en contra de la multa que se imponga a la Entidad Financiera que no respondió o respondió de forma extemporánea la queja.	X	
Transferencia a la Dirección Contenciosa para en su caso, substanciar juicios ante autoridades jurisdiccionales	X	
Remitir el expediente de la queja al área de archivo para su digitalización	X	
Generar la información estadística institucional de la CONDUSEF	X	
Atender requerimientos de información de autoridades administrativas y jurisdiccionales	X	

A efecto de llevar a cabo las acciones de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros que se presentan ante la CONDUSEF, se requiere recabar el consentimiento expreso para el tratamiento de los datos personales, por lo que éste deberá otorgarse al momento de presentar la queja ante esta Comisión a través del REDECO, para las finalidades antes descritas, por lo que se deberá requisitar el formato electrónico correspondiente previo al envío de la queja a la CONDUSEF.





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL  
PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS  
DE COBRANZA**

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, se solicitarán los siguientes datos personales:

- **Datos de identificación**

- ✓ Nombre del deudor o de quien presenta la queja;

- **Datos de localización**

- ✓ Teléfono
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Domicilio

- **Datos patrimoniales, en su caso**

- ✓ Número de cuenta

**¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?**

Le informamos que realizamos las siguientes transferencias para las cuales requerimos de su consentimiento:

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Entidades Financieras	Dar atención a las quejas presentadas por las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por gestiones de cobro realizadas por los despachos de cobranza que gestionan su cartera.

En caso de que no desee que sus datos personales sean transferidos en aquellos casos que requieren su consentimiento podrá indicarlo mediante escrito presentado ante la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF ubicada en Avenida Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100.





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL  
PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS  
DE COBRANZA**

Asimismo, le informamos que realizamos las siguientes transferencias para las cuales no requerimos de su consentimiento:

<b>Destinatario de los datos personales</b>	<b>Finalidad</b>
Comisión Nacional de Derechos Humanos	Atender requerimientos de información relativos a quejas de usuarios de servicios financieros
Comisiones Estatales de Derechos humanos	Atender requerimientos de información relativos a quejas de usuarios de servicios financieros
Órganos Jurisdiccionales Locales	Atender requerimientos de información y substanciación de juicios
Órganos Jurisdiccionales Federales	Atender requerimientos de información y substanciación de juicios
Autoridades Fiscalizadoras	Requerimientos de información para la sustanciación de procedimientos de las Autoridades Fiscalizadoras.
Procuraduría Fiscal de la Federación	Atender requerimientos de información
Autoridades Ministeriales	Atender requerimientos de información
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	Atender requerimientos de información relativos a quejas de usuarios de servicios financieros

**¿Cuál es el fundamento para el tratamiento de datos personales?**

El tratamiento de datos personales por parte de la CONDUSEF, se realiza con fundamento en los artículos 1, 3, 4, 5, 11, fracciones II, y VI; 16, 26 y 28 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 17 Bis 3 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; Disposiciones DÉCIMA, DÉCIMA PRIMERA y DÉCIMA SEGUNDA de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de cobranza; así como en los artículos 1, 3, fracciones III, IV y V; 4, fracción I, numeral 2, inciso b); 5, 15, 19, fracción XXXVII, y 21, fracción XV del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**¿Dónde puedo ejercer mis derechos ARCO?**

Usted podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante nuestra Unidad de Transparencia, cuyos datos de contacto son los siguientes:





**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL  
PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS  
DE COBRANZA**

- a) Nombre de su titular: **Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica.**
- b) Domicilio: **Avenida Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100.**
- c) Correo electrónico: [transparencia@condusef.gob.mx](mailto:transparencia@condusef.gob.mx)
- d) Número telefónico y extensión: **54 48-00 00 Extensión 6124**
- e) Otro dato de contacto:

Nombre:

**Lic. Elizabeth Araiza Olivares**  
**Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.**

Correo electrónico:

[earaiza@condusef.gob.mx](mailto:earaiza@condusef.gob.mx)

Teléfono:

**54 48 71 24**

Asimismo, usted podrá presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

**Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:**

La solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;





## **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA**

- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Ahora bien, tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan; con relación a una solicitud de cancelación, deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos; en el caso de la solicitud de oposición, deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición; finalmente si se trata de una solicitud de rectificación, se sugiere incluir los documentos que avalen la modificación solicitada.

Los formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitarle el ejercicio de sus derechos ARCO podrá consultarlos en [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)

### **Los medios para dar respuesta a su solicitud serán los siguientes:**

De conformidad con lo establecido en el numeral 90 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (Lineamientos), la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos últimos medios.

### **La modalidad o medios de reproducción de los datos personales serán:**

Según lo dispuesto en el numeral 92 de los Lineamientos, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

### **Los plazos establecidos dentro del procedimiento son:**

Los previstos en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO) y son los siguientes:







## **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA**

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo primero del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo de la presentación de una queja en el REDECO.





## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DENTRO DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante el INAI, cuando no esté conforme con la respuesta, directamente en las instalaciones del Instituto o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx) o llame al 01-800-835-43-24.

### ¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la página electrónica de la CONDUSEF bajo el dominio [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) en el apartado Aviso de Privacidad.

### Otros datos de contacto:

Página de Internet:

[www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

Correo electrónico para la atención del público en general:

[asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

Número telefónico para la atención del público en general:

54 48 00 00

Última actualización 11 de junio de 2021

