

De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la “Ley” o la “LFPDPPP”), el Reglamento de la Ley (el “Reglamento”) y los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los “Lineamientos”), entre otras disposiciones aplicables y vigentes en los Estados Unidos Mexicanos (“México”), ponemos a disposición del titular de datos personales el siguiente:

AVISO DE PRIVACIDAD (INTEGRAL) DESTINADO PARA CLIENTES

I. Identidad y domicilio del responsable del tratamiento de los datos personales.

En su carácter de Titular, le informamos los términos y condiciones bajo las cuales Coppel, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “Coppel” o el “Responsable”) llevará a cabo el tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione y se encuentren bajo nuestro control y ámbito de decisión razonable, así como la forma y los medios bajo los cuales podrá ejercer sus derechos a la privacidad, a ejercer control sobre sus datos personales y a la protección de los mismos, en apego a la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

De la misma forma le informamos que durante el tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione estableceremos las medidas necesarias para cumplir con los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad que marca la Ley y el Reglamento.

El domicilio de **Coppel**, para todos los efectos aplicables al presente Aviso de Privacidad y demás cuestiones relacionadas con el mismo, se encuentra ubicado en República No. 2855 Poniente Colonia Recursos Hidráulicos, Código Postal 80105, en la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

II. Datos personales que serán sometidos a tratamiento.

Los datos personales que usted libre y voluntariamente proporcione a Coppel por cualquier medio que pongamos a su disposición, o que lleguen a nosotros a través de medios de acceso público, o por cualquier otra fuente lícita (en lo sucesivo y en su conjunto “**Datos Personales**”) considerando en todo momento los intereses que le asisten en términos de la Ley y el Reglamento, podrán incluir:

- a) **Datos Personales Generales:** Nombre, domicilio, dirección de correo electrónico, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, números telefónicos fijos y/o móviles, estado civil, formación profesional y académica, datos académicos, datos laborales, datos migratorios, geolocalización, y datos de la misma naturaleza y exclusivamente bajo esta categoría.
- b) **Datos Financieros y/o Patrimoniales:** Registro Federal de Contribuyentes, Clave Única de Registro de Población, información relacionada con cuentas y/o transacciones bancarias, relaciones patrimoniales, ingresos brutos y/o netos, y datos de la misma naturaleza y exclusivamente bajo esta categoría.
- c) **Datos Sensibles:** Datos biométricos consistentes en imagen facial, huellas dactilares y firma autógrafa digital; Datos sobre su estado de salud en el caso de contratar o hacer efectivo algún seguro o protección relativo a su vida, médico o de salud.

Como parte del proceso de alta de clientes y/o de la relación jurídica existente o pasada, **Coppel** podrá solicitarle y/o conservará copias de la documentación en donde consten o relacionada con los Datos Personales, misma que será igualmente resguardada con las medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas necesarias para proteger sus Datos Personales.

Datos personales de terceros.

Para cumplir con las obligaciones legalmente adquiridas con usted, **Coppel** tratará datos personales de identificación y de contacto de terceros que nos serán proporcionados por usted, en calidad de referencias personales, por lo que usted se obliga a informar a dichos terceros sobre el tratamiento de sus datos personales y el contenido de este Aviso de Privacidad.

Información sobre su dispositivo.

En el supuesto de que usted haga uso de la aplicación informática de **Coppel**, se recabará la siguiente información: (a) Características del teléfono, (b) Dirección IP, (c) Datos de identificación del dispositivo, (d) Hábitos de navegación, (e) Información del uso y consumo de Internet, e (f) Información relacionada con el uso de la Aplicación Coppel.

III. Finalidades para el tratamiento de sus Datos Personales.

Los Datos Personales que tratamos conforme este Aviso de Privacidad serán utilizados únicamente para cumplir, en primera instancia, con las finalidades de negociar, planear y realizar los negocios y actividades comerciales que sostengamos con usted y con terceros o encargados perfectamente identificados y a los que transmitimos el presente Aviso de Privacidad para su cumplimiento, mismas que son necesarias para la existencia y cumplimiento de la relación jurídica que el Titular establece con el Responsable, y, en segunda instancia, con las finalidades que no necesariamente atienden a la relación de negocios que sostengamos con usted y, por ende, no son indispensables para la existencia y cumplimiento de la relación jurídica que el Titular tiene con el Responsable.

Las finalidades antes mencionadas se encuentran divididas en dos categorías, para su información:

(a) Finalidades Primarias o Finalidades Necesarias: Son aquellas que dan origen o que son necesarias para la consecución y cumplimiento de una relación jurídica (potencial, presente o pasada) entre usted y **Coppel**, es decir, para: (i) verificar, confirmar y validar la identidad del Titular, así como de las referencias señale; (ii) administrar, proveer, operar y dar seguimiento a los servicios que solicita o contrata con **Coppel**; (iii) formalizar la relación contractual entre **Coppel** y el Titular; (iv) llevar a cabo el alta, renovación o baja de cliente en los sistemas de **Coppel**, incluyéndolo en nuestra base de datos e integrando los expedientes necesarios, ya sea directamente o a través de un tercero; (v) crear su perfil de acceso a los sistemas electrónicos de **Coppel**; (vi) enviar comunicaciones relacionadas con los servicios contratados, así como estados de cuenta e información correspondiente al manejo de los productos y servicios que contrate de **Coppel**; (vii) llevar a cabo los cobros correspondientes por los servicios proporcionados por **Coppel** y cualesquier gestiones de cobro por adeudos pendientes de pago; (viii) elaborar y/o modificar contratos, convenios, acuerdos comerciales y/o cualquier otro documento necesario para crear, complementar, cumplir o dar por terminada cualquier relación comercial, jurídica o de negocios que tenga usted con **Coppel**; (ix) brindarle seguridad y evitar posibles riesgos dentro de las instalaciones de **Coppel**; (x) realizar aclaraciones para prevenir y detectar fraudes o ilícitos en agravio de su persona, o bien, de **Coppel**; (xi) atender sus consultas, quejas, reclamaciones y/o sugerencias; (xii) gestiones dirigidas a mantener actualizados, correctos y completos sus Datos Personales; (xiii) realizar cualquier evaluación o análisis que sea requerido para la prestación de los servicios de **Coppel**; (xiv) realizar analítica de datos conjuntamente con otras entidades que formen parte del grupo corporativo de **Coppel**, incluyendo, sin limitar, análisis de saturación del cliente a nivel grupo corporativo, de comportamiento de productos y venta cruzada, acciones y medición de riesgos; (xv) el cumplimiento de obligaciones que deriven de la relación jurídica entre **Coppel** y usted.

(b) Finalidades Secundarias o Finalidades No Necesarias: Son aquellas que no son necesarias para la existencia y cumplimiento de la relación jurídica que el Titular tiene con el Responsable, sin embargo, son complementarias e importantes, es decir, para: (i) fines mercadológicos, publicitarios o de prospección comercial respecto de productos y servicios que ofrecemos, propios o de terceros; y (ii) realizar encuestas de servicio, con el objetivo de evaluar y mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecemos.

IV. Limitación del tratamiento de datos personales para finalidades secundarias

En caso de no estar de acuerdo con las Finalidades Secundarias o No Necesarias, le informamos que usted contará con un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que sea puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad para externarnos su negativa, enviando un correo electrónico a la dirección datospersonales@coppel.com. Quedan a salvo los derechos del Titular para ejercer sus derechos a la revocación del consentimiento u oposición, en caso de que no manifieste la negativa para el tratamiento de sus datos personales, previo a la entrega de los mismos o de su aprovechamiento. En caso de no recibir la solicitud correspondiente, se entenderá por consentido el uso de su información para todas las finalidades antes mencionadas.

V. Transferencia de Datos Personales

Coppel podrá revelar o transferir sus Datos Personales por requerimiento de la autoridad competente o en cualquier otro de los supuestos establecidos en los Artículos 10 y 37 de la LFPDPP, para lo cual no se requiere el consentimiento del Titular de dichos datos personales conforme a la Ley y su Reglamento. En general, Coppel podrá revelar o transferir sus Datos Personales sin su consentimiento, en todos los casos de excepción previstos en la legislación aplicable.

En este sentido, **Coppel** podrá llevar a cabo la transferencia de sus Datos Personales a cualesquier sociedad controladora, controlada, subsidiaria y/o afiliada que opere bajo los mismos estándares, procesos y/o políticas internas bajo los que opera **Coppel**. A continuación se mencionan, de manera enunciativa más no limitativa, algunas empresas y fines para los que se transmitirán sus Datos Personales a entidades del mismo grupo corporativo de **Coppel**:

Destinatario	Finalidad
Afore Coppel S.A de C.V	I. Analítica de datos; II. Fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial; y III. Administración y mejora de los servicios financieros otorgados al cliente.
Bancoppel S.A Institución de Banca Múltiple	I. Analítica de datos; II. Análisis de saturación de clientes; III. Análisis de comportamiento de productos y ventas cruzadas; IV. Acciones y medición de riesgos; V. Fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial; y VI. Administración y mejora de los servicios financieros otorgados al cliente.
Oriónidas S.A de C.V	I. Analítica de datos; II. Fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial; III. Evaluación crediticia del cliente, y III. Administración y mejora de los servicios financieros otorgados al cliente.

Asimismo **Coppel** podrá transferir sus Datos Personales a terceros proveedores seleccionados con los que **Coppel** celebre contratos o para referencias con otros terceros que busquen sus servicios y/o productos, entre los que se encuentran:

1. Terceros que proporcionen información relacionada con el servidor celular, lo que incluye operador, pago del servicio celular y servicios adicionales y/o recargas de saldo para el servicio celular o servicios adicionales, consumo, hábitos de consumo y modelo del teléfono móvil y Apps.

Los terceros y las entidades receptoras de Datos Personales, asumen las mismas obligaciones y/o responsabilidades de **Coppel**, de conformidad con lo descrito en el presente Aviso de Privacidad.

Los Datos Personales que usted proporcione a Coppel podrán compilarse y fijarse en una base de datos propiedad exclusiva de **Coppel**, la cual tendrá un tratamiento limitado al cumplimiento de las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad.

VI. Oficina de Datos Personales de Coppel

El departamento responsable del tratamiento de los Datos Personales en **Coppel** es nuestra Oficina de Datos Personales con domicilio en República No. 2855 Poniente Colonia Recursos Hidráulicos, Código Postal 80105, en la ciudad de Culiacán, Sinaloa , con dirección de correo electrónico datospersonales@coppel.com.

VII. Ejercicio de Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento.

Usted tiene derecho a (i) conocer qué Datos Personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso); (ii) solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); (ii) solicitar la eliminación de sus Datos Personales de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); y (ii) oponerse al uso de sus Datos Personales para finalidades secundarias (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

El Titular podrá ejercer en cualquier momento los derechos anteriormente citados, así como revocar el consentimiento otorgado a **Coppel**, presentando la respectiva solicitud de ejercicio de derechos ARCO (i) a través de nuestra página de Internet www.coppel.com, en la sección identificada como “Aviso de Privacidad”, dando click en el hipervínculo de “Derechos Arco”, y siguiendo el proceso que al efecto se establece y adjuntado los documentos que sean necesarios para su ejercicio, así como los que considere pertinentes para fundamentar su petición.

También tiene derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, mismo que podrá ser ejercido en cualquier momento, sin que se le atribuyan efectos retroactivos, siguiendo el procedimiento antes mencionado y adjuntando los documentos que sean necesarios. No obstante lo anterior, **Coppel** tendrá el derecho de tratar los datos personales señalados en el presente Aviso de Privacidad, hasta en tanto sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente contraída por el Titular.

Dichas solicitudes serán atendidas por nuestra Oficina de Datos Personales.

La solicitud de ejercicio de derechos ARCO deberá contener:

- El nombre completo del Titular;
- Copia de los documentos que acrediten la identidad del Titular de los datos personales (Identificación oficial vigente / Pasaporte vigente) por ambos lados;
- En caso de que el Titular comparezca por medio de representante legal, éste último deberá también exhibir, por la misma vía, los documentos que acrediten la representación legal (i.e. carta poder simple firmada por el Titular, el apoderado y dos testigos, acompañada de una copia de las identificaciones del apoderado y los dos testigos);
- Descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales;
- Indicar las modificaciones a realizarse y/o las limitaciones al uso de los Datos Personales, y aportar la documentación que sustente su petición.

Las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO que se presenten conforme a esta sección, serán atendidas en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibió la solicitud. Si su solicitud resulta procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que el Responsable comunique la respuesta.

En caso de que la información proporcionada en su solicitud resulte errónea o insuficiente, o no se acompañen los documentos necesarios para acreditar su identidad o la representación legal, **Coppel**, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud, requerirá que se subsanen las deficiencias para poder dar trámite a la misma. Este requerimiento deberá ser atendido por usted dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su recepción, de lo contrario su solicitud se tendrá por no presentada. En caso de que el Titular atienda el requerimiento de información, el plazo para que el Responsable dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de que el Titular haya atendido el requerimiento.

Si transcurrido el término que señala la Ley y el Reglamento **Coppel** no diera respuesta a su solicitud, usted podrá iniciar el procedimiento de protección de derechos ARCO ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), cuyo domicilio se encuentra ubicado en Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Distrito Federal, lo anterior de conformidad con los requerimientos que le sean informados por dicho Instituto en su debida oportunidad. Para consultar mayor información al respecto podrá visitar el sitio web del mismo en <http://inicio.inai.org.mx>.

VIII. Medios para Limitar el Uso o Divulgación de sus Datos Personales.

El Titular podrá limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales mediante la utilización de los medios habilitados por **Coppel** para dichos efectos, mismos que consisten en (i) manifestar su negativa al tratamiento de sus Datos Personales para las Finalidades Secundarias o No Necesarias, en términos del último párrafo de la sección IV del presente Aviso de Privacidad; (ii) ejercer sus derechos ARCO de conformidad con lo establecido

en el presente Aviso de Privacidad, la Ley y el Reglamento; y (iii) seguir el procedimiento correspondiente mediante la liga de cancelación de suscripción contenida en los correos electrónicos promocionales enviados por **Coppel**.

IX. Medidas de Seguridad y Control

Coppel tiene implementadas medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, derivadas de las mejores prácticas internacionales en cuanto a calidad y seguridad en el interés de proteger sus Datos Personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado, mismas que igualmente exigimos sean cumplidas por nuestros socios y aliados comerciales, aun tratándose de servicios que prestan las empresas controladoras, controladas, subsidiarias y/o afiliadas de **Coppel**.

X. Cookies y Web Beacons

Le informamos que en nuestra página de Internet utilizamos *cookies*, *web beacons* y otras tecnologías a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de Internet, brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página, así como ofrecerle nuevos productos y servicios basados en sus preferencias.

Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes: horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra. Asimismo, le informamos que puede deshabilitar el uso de estos mecanismos siguiendo el procedimiento para desactivación, establecido para su navegador de Internet.

Se le informa que nuestra página de Internet puede incluir enlaces a sitios web de terceros ajenos al Responsable, respecto de los cuales este último no asume ninguna titularidad, obligación o responsabilidad.

XI. Modificaciones al Aviso de Privacidad

Coppel se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones al presente aviso de privacidad, ya sea por actualizarse alguno de los supuestos establecidos en la Ley y que atiendan a algún cambio sustancial en **Coppel**, o bien derivado de cualquier modificación que afecte características de los datos personales recabados, así como las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad.

En caso de que exista algún cambio sustancial en este Aviso de Privacidad, se le comunicará mediante cualquiera de los siguientes medios: a) página de Internet de **Coppel** ([Coppel.com](https://www.coppel.com)); b) en forma escrita; c) llamada telefónica; d) medios electrónicos; o e) por cualquier medio óptico, sonoro, visual u otro que la tecnología permita ahora o en lo futuro.

No seremos responsables si usted no recibe la notificación sobre el cambio a este Aviso de Privacidad, si existiere algún problema con su cuenta de correo electrónico, de transmisión de datos por Internet, o por cualquier causa no imputable a **Coppel**.

Por su seguridad e información, le sugerimos ampliamente que revise periódicamente el contenido de este Aviso de Privacidad, o bien que nos envíe cualquier solicitud de información o aclaraciones a nuestra cuenta de correo electrónico: datospersonales@coppel.com.

XII. Seguridad de los datos personales

Para garantizar la seguridad en el manejo de datos personales, **Coppel** y su sitio web <https://www.coppel.com> cuenta con un certificado de seguridad *Secure Sockets Layer* (SSL), el cual codifica la información que usted introduce para mantener la confidencialidad de los datos personales ingresados y evitar de forma segura su daño, pérdida, alteración y/o divulgación indebida.

Última actualización septiembre 2023.