

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

I. RESPONSABLE: IDENTIDAD Y DOMICILIO.

Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. con domicilio de operaciones en Cuiclahuac No. 3139 piso 2 y 3 col. Obrero Popular, C.P. 02840, Azcapotzalco, CDMX, es responsable del tratamiento y protección de los datos personales de las personas titulares a quienes resulte aplicable el presente Aviso de Privacidad.

El presente Aviso de Privacidad resulta aplicable al tratamiento de datos personales de personas deudoras respecto de créditos, financiamientos, cuentas u obligaciones sobre los cuales Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto, S.A. de C.V. ostente la titularidad de los derechos de cobro y actúe por cuenta propia como Responsable del tratamiento.

En consecuencia, este Aviso no resulta aplicable a aquellos tratamientos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto, S.A. de C.V. actúe exclusivamente por cuenta de otra persona Responsable en calidad de persona encargada del tratamiento.

II. DATOS PERSONALES SOMETIDOS A TRATAMIENTO.

Para el cumplimiento de las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad, el Responsable podrá recabar y tratar los datos personales relacionados con la administración, gestión y cobranza de la obligación correspondiente, que se identifican en los siguientes grupos:

- **Datos personales de identificación**, tales como nombre completo, fecha de nacimiento, firma, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), datos contenidos en documentos de identificación y demás información que permita corroborar la identidad de la persona titular.
- **Datos personales de contacto**, tales como domicilio, números telefónicos, números de telefonía móvil, correo electrónico y demás medios de contacto proporcionados por la persona titular o asociados legítimamente a la cuenta.
- **Datos personales patrimoniales y/o financieros**, incluyendo número o identificador de cuenta, crédito, financiamiento, contrato u operación; institución o acreedor originario; tipo de producto o crédito; saldo; monto originalmente contratado; monto adeudado; principal; intereses ordinarios y moratorios; cargos que resulten aplicables; fechas de contratación, pago y vencimiento; historial de pagos; pagos realizados y pendientes; tiempo de atraso; días o periodos de mora; tipo o clasificación de mora; estatus de la cuenta; convenios, reestructuras, descuentos, quitas, condonaciones y demás información relacionada con el comportamiento y cumplimiento de la obligación de pago.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

- **Datos personales de familiares y terceros**, como lo son nombre completo, número telefónico, domicilio, parentesco y demás datos de contacto, cuando dichas personas hayan sido señaladas por el Titular en el contrato, solicitud o documentación relacionada con el producto financiero o crédito adquirido, como referencias o medios de contacto para facilitar su localización.
- **Datos personales de avales, obligados solidarios, coacreditados y demás personas vinculadas jurídicamente con el cumplimiento de la obligación**, como lo son nombre completo, domicilio, número telefónico, correo electrónico, firma, datos de identificación y, en su caso, datos patrimoniales y/o financieros relacionados con la obligación garantizada o asumida, cuando dichas personas hayan intervenido en el contrato, crédito, financiamiento o instrumento jurídico correspondiente.
- **Datos personales relacionados con la gestión de cobranza**, tales como registro de fechas, horarios y medios de contacto; resultado de las gestiones realizadas; motivo general del atraso manifestado por el Titular; compromisos y promesas de pago; propuestas formuladas o recibidas; negociaciones; aclaraciones; convenios; reestructuras; comunicaciones enviadas o recibidas; comprobantes de pago; incidencias; seguimiento de la cuenta y demás información generada durante la administración, negociación y recuperación del crédito.
- **Datos personales derivados de las comunicaciones**, incluyendo grabaciones de llamadas telefónicas, comunicaciones electrónicas, mensajes, correspondencia y registros de interacción mantenidos entre la persona titular y el Responsable.
- **Datos personales relacionados con procedimientos jurídicos o administrativos**, tales como información contenida en expedientes, reclamaciones, quejas, procedimientos judiciales o administrativos, actuaciones, notificaciones, requerimientos, resoluciones, convenios y demás documentación relacionada con el ejercicio, cumplimiento o defensa de los derechos y obligaciones derivados del crédito.

Datos personales sensibles:

El Responsable no realiza tratamiento de datos personales sensibles para las actividades de administración y cobranza objeto del presente Aviso.

III. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades primarias, directamente relacionadas con la existencia, administración, cumplimiento, negociación, recuperación y, en su caso, defensa de los derechos derivados de la relación jurídica correspondiente.

Finalidades primarias.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

- Identificar a la persona titular y verificar su identidad para realizar las gestiones relacionadas con el crédito, cuenta, financiamiento u obligación correspondiente.
- Identificar, integrar, administrar, actualizar y conservar la información y documentación relacionada con el crédito, cuenta, financiamiento u obligación de pago, así como mantener actualizados los datos necesarios para su correcta administración y gestión.
- Identificar y acreditar las características y condiciones del crédito o cuenta, incluyendo su origen, monto, saldo, conceptos que integran el adeudo, historial de pagos, fechas de vencimiento, antigüedad, tiempo de atraso, tipo de mora y demás elementos necesarios para determinar su estado.
- Acreditar, cuando resulte necesario, la titularidad de los derechos de cobro y demás derechos relacionados con el crédito, cuenta o financiamiento correspondiente.
- Establecer contacto y mantener comunicación con la persona titular para realizar las gestiones relacionadas con la administración, negociación y recuperación de la obligación de pago.
- Realizar gestiones de cobranza extrajudicial mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, servicios de mensajería instantánea, correspondencia, comunicaciones escritas, gestiones presenciales y demás medios legalmente permitidos.
- Utilizar aplicativos, sistemas, plataformas y demás herramientas tecnológicas destinadas a la administración de cartera y ejecución, asignación, registro, seguimiento y control de las gestiones de cobranza.
- Clasificar y asignar las cuentas para su gestión atendiendo a elementos como monto, antigüedad, tipo de mora, etapa de cobranza, resultado de contactos previos, compromisos de pago y demás características de la cuenta que resulten necesarias para su administración y recuperación.
- Informar a la persona titular sobre las características y estado de su cuenta, incluyendo saldo, monto adeudado, conceptos que lo integran, pagos registrados, tiempo de atraso, tipo o periodo de mora y demás información relacionada con la obligación.
- Informar, formular y comunicar a la persona titular las opciones y propuestas disponibles para atender, regularizar o liquidar su obligación, incluyendo descuentos, quitas, reestructuras, calendarios de pago, liquidaciones y demás alternativas que puedan resultar aplicables conforme a las características de la cuenta y las políticas correspondientes.
- Conocer y registrar el motivo general del atraso que, en su caso, sea manifestado voluntariamente por la persona titular, cuando resulte pertinente para la atención, negociación o seguimiento de su cuenta.
- Recibir y analizar solicitudes, propuestas o planteamientos formulados por la persona titular y negociar las condiciones y alternativas disponibles para el pago, regularización o liquidación de la obligación.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

- Elaborar, formalizar y administrar convenios, acuerdos, reconocimientos de adeudo, reestructuras, promesas, compromisos y demás instrumentos relacionados con el pago o regularización de la obligación.
- Generar y proporcionar cartas convenio, referencias de pago, líneas de captura, instrucciones, documentos y demás información necesaria para realizar o acreditar pagos relacionados con la cuenta.
- Recibir, identificar, validar, registrar, aplicar y conciliar los pagos efectuados respecto de la obligación.
- Recibir y analizar comprobantes de pago y demás documentación proporcionada por la persona titular para acreditar el cumplimiento total o parcial de la obligación.
- Dar seguimiento al cumplimiento de promesas de pago, convenios, reestructuras y demás acuerdos celebrados con la persona titular.
- Actualizar el estado de la cuenta conforme a los pagos, convenios, negociaciones, aclaraciones y demás actos relacionados con su administración.
- Emitir o gestionar, cuando resulte procedente, constancias, cartas finiquito, comprobantes o demás documentos relacionados con el cumplimiento, regularización o liquidación de la obligación.
- Registrar, documentar y conservar las comunicaciones y gestiones realizadas con la persona titular, incluyendo, cuando corresponda, la grabación de llamadas telefónicas y demás comunicaciones, con la finalidad de documentar las gestiones realizadas, verificar acuerdos o instrucciones, dar seguimiento a negociaciones, atender aclaraciones o quejas y dar continuidad a la administración y cobranza de la cuenta.
- Atender solicitudes de información, aclaraciones, inconformidades, reclamaciones y quejas relacionadas con el crédito, el saldo, los pagos, las gestiones de cobranza o cualquier otro aspecto relacionado con la cuenta.
- Investigar, aclarar y atender posibles errores en la información de la cuenta, homonimias, pagos no identificados o no reconocidos, inconsistencias y demás situaciones relacionadas con la correcta identificación de la persona titular o de la obligación.
- Integrar y conservar la información y documentación necesaria para acreditar las gestiones de cobranza realizadas y atender cualquier aclaración, inconformidad, reclamación o controversia relacionada con éstas.
- Atender, gestionar y dar seguimiento a quejas, reclamaciones, procedimientos y demás asuntos presentados ante los organismos reguladores o autoridades que resulten competentes de acuerdo con la naturaleza del crédito, producto u obligación correspondiente.
- Atender y dar respuesta a requerimientos, solicitudes de información, verificaciones, procedimientos, resoluciones y demás actuaciones de autoridades administrativas, judiciales, fiscales, regulatorias o de cualquier otra autoridad competente, así como proporcionar la información y documentación que resulte procedente cuando exista requerimiento, mandato, resolución o disposición jurídica que así lo permita o exija.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

- Contactar a familiares, referencias o terceros que hayan sido señalados por la persona titular en el contrato, solicitud, producto o documentación relacionada con el crédito como medios de contacto, exclusivamente con la finalidad de obtener información que permita establecer contacto o localizar a la persona titular.
- Identificar y mantener comunicación con avales, obligados solidarios, coacreditados, garantes y demás personas que hayan asumido obligaciones relacionadas con el crédito o financiamiento correspondiente.
- Informar a avales, obligados solidarios, coacreditados, garantes y demás personas obligadas, cuando resulte jurídicamente procedente, sobre la existencia, características y estado de la obligación respecto de la cual hayan asumido alguna responsabilidad, garantía o compromiso de pago.
- Realizar respecto de avales, obligados solidarios, coacreditados, garantes y demás personas obligadas las gestiones de administración, negociación y cobranza que correspondan conforme al alcance de la obligación jurídica que hayan asumido.
- Negociar, elaborar, formalizar, administrar y dar seguimiento a convenios, acuerdos, reestructuras, promesas o compromisos de pago celebrados con avales, obligados solidarios, coacreditados, garantes u otras personas jurídicamente obligadas.
- Ejercer y defender los derechos derivados del crédito, cuenta, financiamiento, contrato, garantía u obligación correspondiente, incluyendo la realización de actos preparatorios, así como el inicio, tramitación, atención y seguimiento de procedimientos y acciones judiciales, administrativas o extrajudiciales encaminadas al reconocimiento, exigibilidad, cumplimiento o recuperación de las obligaciones correspondientes.
- Integrar, conservar y utilizar la información y documentación necesaria como elemento probatorio para acreditar la existencia, características, transmisión, administración, negociación, cumplimiento o incumplimiento de la obligación, así como las gestiones efectuadas respecto de la cuenta.
- Prevenir, identificar, investigar y atender posibles fraudes, suplantaciones de identidad, irregularidades o usos indebidos relacionados con el crédito, cuenta o información de la persona titular.
- Cumplir con las obligaciones legales, regulatorias, fiscales, contables, administrativas y jurisdiccionales que resulten aplicables al Responsable con motivo de la administración y titularidad de los derechos correspondientes.
- Atender auditorías, revisiones y procedimientos de verificación relacionados con las actividades desarrolladas respecto de la cartera y acreditar el cumplimiento de las obligaciones aplicables.
- Informar a la persona titular sobre modificaciones al presente Aviso de Privacidad cuando resulte necesario.

Finalidades secundarias.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

- Elaborar estadísticas sobre los resultados, comportamiento y niveles de recuperación de cartera, incluyendo análisis relacionados con montos recuperados, antigüedad, tipos de mora, cumplimiento de promesas o convenios y efectividad de las gestiones realizadas.
- Realizar análisis históricos, comparativos y estadísticos de las gestiones y resultados de recuperación, con la finalidad de identificar tendencias, evaluar la efectividad de los mecanismos utilizados y generar, desarrollar o mejorar nuevas estrategias de cobranza.

Todas las finalidades enunciadas requieren de su consentimiento, las excepciones a ello se dan únicamente en caso de que se actualice alguno de los supuestos que prevén los artículos 9 y 36 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Las finalidades enlistadas dan origen al tratamiento de los datos personales que se encuentren en poder del Responsable; las principales acciones a las que podrán ser sometidos son recolectar, registrar, organizar, clasificar, administrar, almacenar, conservar, actualizar, consultar, utilizar, analizar, comunicar, bloquear, suprimir y realizar las demás actividades necesarias para el cumplimiento de las finalidades señaladas, en términos de la normativa aplicable.

IV. MEDIOS Y OPCIONES PARA LIMITAR EL USO Y DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES.

Las personas titulares podrán limitar el uso o divulgación de sus datos personales mediante solicitud dirigida al Responsable, presentada mediante escrito al correo electrónico atencionclientes@mmyasociados.com.mx

V. MECANISMO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO.

Las personas titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (ARCO) respecto de sus datos personales mediante solicitud dirigida al Responsable.

1. **Presentación de la solicitud:** La solicitud podrá enviarse a través del correo electrónico atencionclientes@mmyasociados.com.mx señalando de forma clara el derecho que se desea ejercer, así como la información necesaria para identificar los datos personales correspondientes.
2. **Acreditación de identidad o representación:** La persona titular deberá acreditar su identidad, y en su caso, el representante legal deberá acreditar su personalidad, a fin de garantizar la protección de los datos personales.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

3. **Respuesta a la solicitud por el mismo medio:** El Responsable dará respuesta a la solicitud dentro de un plazo de 20 días, el cual podrá ampliarse por una sola ocasión por un periodo igual, informando al titular sobre la determinación adoptada.
4. **Solicitudes de rectificación:** En caso de solicitar la rectificación de datos personales, el titular deberá indicar con precisión las modificaciones requeridas y acompañar la documentación que sustente su petición.
5. **Medios de acceso a datos personales:** Para el ejercicio del derecho de acceso, los datos personales podrán ponerse a disposición mediante copias simples, documentos electrónicos o a través de correo electrónico, según resulte procedente.

VI. PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR LOS CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD.

El Responsable se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, derivadas de cambios en las disposiciones legales aplicables, políticas internas o nuevos requerimientos relacionados con los procesos de administración, gestión, negociación y cobranza de los créditos, financiamientos, cuentas u obligaciones respecto de los cuales actúe como Responsable.

Este responsable revisa sus procesos internos de manera constante y supervisa el cumplimiento de la normativa aplicable, de modo que realiza una actualización semestral de sus avisos de privacidad cuando así lo exige la legislación o cuando derivado de su operación resulte necesario.

En particular, los días 15 de enero y 15 de julio de cada año se lleva a cabo la revisión del aviso de privacidad y, en caso de actualización, la versión correspondiente se publica en la misma fecha en el sitio web institucional. En consecuencia, usted puede tener la certeza de que la versión vigente del aviso de privacidad estará siempre disponible para su consulta, y que únicamente podrá modificarse en las fechas referidas, salvo actualización extraordinaria.

En caso de que exista alguna reforma normativa que obligue a realizar modificaciones en una fecha distinta, éstas se efectuarán de manera inmediata, notificando dicha actualización a través de la página web del Responsable o por los medios de contacto que usted haya proporcionado.

VII. MANIFESTACIÓN DE NEGATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La puesta a disposición del presente Aviso de Privacidad permite a la persona titular conocer las características y finalidades del tratamiento de sus datos personales.

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

La persona titular podrá manifestar su negativa respecto de aquellos tratamientos para los cuales resulte jurídicamente posible hacerlo, mediante el envío de un correo electrónico a clientes@mmyasociados.com.mx, indicando los datos personales o finalidades respecto de los cuales manifiesta su negativa.

Se hace del conocimiento de la persona titular que la manifestación de negativa no impedirá aquellos tratamientos de datos personales que resulten necesarios para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de la relación jurídica existente entre la persona titular y el Responsable, ni aquellos que puedan efectuarse sin consentimiento conforme a la normativa aplicable.

En consecuencia, la negativa respecto del tratamiento de determinados datos personales no tendrá como efecto, por sí misma, la cancelación, modificación, condonación, extinción o suspensión del crédito, financiamiento, cuenta u obligación correspondiente, ni impedirá la realización de las actividades de administración, gestión, cobranza, cumplimiento o defensa que resulten legalmente procedentes.

VIII. REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO Y NEGATIVA RESPECTO DE FINALIDADES SECUNDARIAS.

Cuando el tratamiento de determinados datos personales se encuentre sustentado en el consentimiento de la persona titular, ésta podrá solicitar su revocación mediante el envío de un correo electrónico a la dirección atencionclientes@mmyasociados.com.mx

La revocación del consentimiento no implicará necesariamente que el Responsable deba concluir de forma inmediata todo tratamiento de datos personales, particularmente cuando éste pueda continuar legítimamente con fundamento en una disposición jurídica o resulte necesario para ejercer derechos o cumplir obligaciones derivadas de la relación jurídica entre la persona titular y el Responsable.

Asimismo, si no desea que sus datos personales sean utilizados para alguna o todas las finalidades secundarias, podrá manifestarlo enviando un correo a la misma dirección, indicando como asunto “Negativa para el Tratamiento sobre Finalidades Secundarias” y precisando en el mensaje las finalidades respecto de las cuales expresa su negativa.

En ambos casos, el titular deberá proporcionar sus datos de identificación y acreditar plenamente su identidad.

IX. TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES.

Este Responsable informa que no realizará transferencias de datos personales a terceros salvo aquellas que se encuentren previstas en la normativa aplicable o resulten

Aviso de Privacidad Integral para personas deudoras respecto de créditos en los que Montes y Márquez Asociados, Profesionales en Cobranza y Centros de Contacto S.A. de C.V. es el titular de los derechos de cobro

necesarias para el cumplimiento de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad.

En caso de que alguna transferencia requiera el consentimiento de la persona titular, este será recabado previamente, en términos de la normativa aplicable. El tratamiento de los datos personales por parte de terceros se realizará conforme a lo establecido en el presente aviso de privacidad y a las finalidades a las que la persona titular sujetó su tratamiento.

Asimismo, el tercero receptor asumirá las mismas obligaciones que correspondan al Responsable respecto del tratamiento de los datos personales transferidos.

Si no desea que sus datos personales sean transferidos a estos terceros, podrá manifestarlo enviando un correo a cuenta atencionclientes@mmyasociados.com.mx indicando como asunto "Negativa de transferencia de datos personales".

X. PLAZO DE ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo que resulte necesario para cumplir con las finalidades señaladas en el presente Aviso de Privacidad y durante los plazos necesarios para atender las obligaciones legales aplicables, así como para el reconocimiento, ejercicio o defensa de los derechos derivados de la relación jurídica correspondiente.

Una vez que los datos personales dejen de ser necesarios para las finalidades que justificaron su tratamiento y hayan concluido los plazos legales de conservación que resulten aplicables, éstos serán bloqueados y posteriormente suprimidos, según corresponda.

XI. FECHA DE ACTUALIZACIÓN

15 de julio 2026.