

AVISO DE PRIVACIDAD Integral

De conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la “**LFPDPPP**”), su Reglamento (el “**RLFPDPPP**”) o las disposiciones secundarias de la LFPDPPP que, en su caso, sustituyan al RLFPDPPP vigente y a los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los “**Lineamientos**”), se emite este Aviso de Privacidad Integral en los siguientes términos:

I. Responsable de la protección de los datos personales

BMW Financial Services de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. (“BMWFS”), con domicilio ubicado en Javier Barros Sierra 495, Piso 14, Oficina 1401, Park Plaza III, Colonia Santa Fe, C.P. 01376 Álvaro Obregón, Ciudad de México, México, es el responsable de la obtención, divulgación, almacenamiento, uso, manejo, aprovechamiento, transferencia y/o disposición de los datos personales (“**Tratamiento**”) en términos de lo establecido por los Artículos 2º, fracción XIV, 14, 56 y demás aplicables de la LFPDPPP, así como los Artículos 12, fracción III, 24, 26 y demás aplicables del RLFPDPPP, o las disposiciones que sustituyan a los Artículos vigentes del RLFPDPPP actualmente en vigor, así como a los Lineamientos.

II. Datos personales a recabar

BMWFS podrá recabar diversos datos personales de sus prospectos de clientes (“**Prospectos**”), sus clientes reales (“**Clientes**”), y otras personas físicas indicadas más adelante relativas a operaciones de crédito y arrendamiento (cualquiera de las anteriores, un “**Titular**”), según se requiera para efectos del Tratamiento, ya sea que los obtengan personal o directamente del Titular o bien indirectamente.

BMWFS informa que las categorías de datos personales que podrán recabar y que son necesarios para efectos del origen y/o mantenimiento de la relación jurídica con el Titular del cual se trate son los siguientes:

a) Tratándose de Prospectos o Clientes:

a.1) Con respecto a Prospectos o Clientes que inicien un proceso de solicitud de preaprobación de crédito o arrendamiento en línea a través de los medios puestos a disposición del Prospecto o Cliente por BMWFS para tal efecto:

1. Datos de identificación generales: nombre completo, domicilio actual, incluyendo fotos del domicilio cuando éstas sean necesarias, e información respecto a su relación legal con dicho domicilio (propio, rentado, hipotecado o de familiares), así como antigüedad en el domicilio actual y, en su caso, en un domicilio anterior; país, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, calidad migratoria y condición de estancia (en caso de ser extranjero), sexo, estado civil (incluyendo, en su caso, nombre del cónyuge y régimen patrimonial del matrimonio), clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) (con homoclave) o número de identificación fiscal, Clave Única del Registro de Población (CURP), número de dependientes, datos del domicilio personal y laboral o de negocio y/o fiscal, teléfonos de contacto, correo electrónico, ocupación o empleo, número de bastidor, marca, submarca y modelo de vehículo; datos de identificación oficial emitida por autoridad administrativa competente, firma autógrafa y firma

electrónica simple o avanzada (incluyendo e.firma), según sea el caso de acuerdo al acto y/u operación de que se trate conforme a las herramientas disponibles con que cuente BMWFS, sus políticas y procedimientos.

2. **Datos de contacto:** teléfono(s) de contacto y correo electrónico.

3. **Información patrimonial o financiera:** información sobre si el Prospecto o Cliente previamente ha adquirido un vehículo de alguna de las marcas de BMW Group; si cuenta con tarjetas de crédito o no y, en caso afirmativo, los últimos cuatro dígitos de una de ellas; si cuenta con un crédito hipotecario y si ha contratado algún crédito para la adquisición de cualquier vehículo automotor en los últimos dos años, aquella información contenida en o necesaria para obtener los reportes de las sociedades de información crediticia (como Buró de Crédito) que el Prospecto o Cliente autorice a BMWFS obtener, así como cualquier indicador de solvencia y/o capacidad de pago.

4. **Otra información:** nombre y ubicación del distribuidor autorizado ante quien el Prospecto o Cliente acudiría a completar el proceso de solicitud de aprobación del crédito o arrendamiento; cuentas de redes sociales del Prospecto o Cliente.

Adicionalmente, BMWFS podrá recabar datos personales derivados de interacciones del Titular con centros de contacto y servicio al cliente, incluyendo grabaciones de voz de llamadas y/o su transcripción, transcripciones de chats, mensajes y correos electrónicos, así como datos relacionados con la interacción tales como fecha, hora, duración, canal de comunicación, identificadores técnicos de la interacción (por ejemplo, identificación de interacción, caso o ticket), identificación del interlocutor (cliente o agente) y, en su caso, frases o segmentos asociados para fines de análisis de calidad, categorización de temas, análisis de sentimiento y mejora continua de procesos.

NOTA: Una vez realizado el citado proceso de solicitud de preaprobación de crédito o arrendamiento, el Prospecto o Cliente deberá acudir al distribuidor autorizado que hubiere seleccionado, con el fin de completar el proceso de solicitud de aprobación del crédito o arrendamiento cotizado, en cuyo caso, BMWFS podrá recabar los datos personales adicionales faltantes indicados en el siguiente inciso a.2).

a.2) Con respecto a los Prospectos o Clientes que inicien un proceso de solicitud de aprobación de crédito o arrendamiento de manera presencial ante los distribuidores autorizados por BMWFS:

1. **Datos de identificación generales:** nombre completo, domicilio actual, incluyendo fotos del domicilio cuando éstas sean necesarias, e información respecto a su relación legal con dicho domicilio (propio, rentado, hipotecado o de familiares), así como antigüedad en el domicilio actual y, en su caso, en un domicilio anterior; país, lugar y fecha de nacimiento, Clave Única del Registro de Población (CURP), clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) (con homoclave) o número de identificación fiscal, régimen fiscal, tipo de residencia, incluyendo información contenida en la documentación que acredite la legal estancia en el país (tratándose de extranjeros); sexo, nacionalidad, estado civil, nombre del cónyuge (incluyendo, en su caso, régimen patrimonial del matrimonio), en su caso, número de dependientes, datos del domicilio personal y laboral o de negocio y/o fiscal, teléfonos de contacto, correo electrónico, ocupación o empleo; números de cliente y de contrato (tratándose de Clientes); datos de identificación oficial emitida por autoridad administrativa competente, firma autógrafa y firma electrónica simple o avanzada (incluyendo e.firma), según sea el caso de acuerdo al acto y/u operación de que se trate conforme a las herramientas disponibles con que cuente BMWFS, sus políticas y procedimientos.

2. **Datos de contacto:** teléfono(s) de contacto (fijo y celular), así como correo electrónico.

3. **Información profesional o de negocios:** ocupación, nombre del puesto y antigüedad en la empresa donde trabaja o, en su caso, de la empresa propiedad del Titular, industria a la que pertenece dicha empresa, así como el domicilio y teléfono de dicha empresa; en su caso, nombre, puesto y teléfono del jefe inmediato, que se considerará como referencia laboral.

4. **Datos financieros y patrimoniales:** ingresos, incluyendo información contenida en recibos de nómina y/u honorarios, estados de cuenta bancarios e información contenida en los reportes de las sociedades de información crediticia (como Buró de Crédito), incluyendo información relacionada con el comportamiento de pago y, en su caso, cualesquiera reestructuraciones de adeudos del Prospecto o Cliente, número de dependientes económicos, números de cuentas, CLABE y tarjetas de crédito o débito, incluyendo enunciativa y no limitativamente información del Titular, número, fecha de vencimiento y código de seguridad.

5. **Datos sensibles (biométricos):** relativos a huellas dactilares, reconocimiento facial para fines de identificación y verificación de la identidad del Titular.

6. **Información legal:** aquellos datos personales que BMWFS está obligada a recabar de conformidad con las disposiciones legales aplicables. BMWFS y BMW Group están sujetos a estrictas políticas nacionales e internacionales y normatividad en materia de identificación y conocimiento de sus Clientes o Prospectos u obligados solidarios y avales, entre otros, para efectos de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, por lo que BMWFS podrá recabar del Cliente o Prospecto y/o del obligado solidario información sobre el desempeño de funciones públicas de éste, su parentesco con alguna persona que desempeñe o haya desempeñado alguna función pública, en su caso, si es residente en el país y, en caso contrario, los motivos por los cuales desea solicitar el crédito o arrendamiento, procedencia de los recursos, accionistas o socios y sus participaciones, existencia de un beneficiario o beneficiario controlador, desempeño de actividades económicas distintas a las indicadas en la solicitud de crédito o arrendamiento, empleo, profesión o actividad económica preponderante anterior a la actual, actividad preponderante del cónyuge, relación patrimonial con sociedades o asociaciones, así como el giro del negocio del que es propietario o socio.

7. **Otra información:** información relacionada con el contrato de crédito o arrendamiento celebrado o por celebrarse; información sobre el vehículo adquirido o arrendado; cuentas de redes sociales del Prospecto o Cliente; así como nombre, fecha de nacimiento y domicilio de cualquier beneficiario del seguro de vida, en su caso; y nombre, parentesco y teléfono de referencias personales y laborales. Asimismo, BMWFS podrá recabar la información generada por el geolocalizador del vehículo automotor que hubiere adquirido o arrendado mediante la contratación de los productos ofrecidos por BMWFS o bien instalado conforme al seguro respectivo.

En caso de que el Prospecto o Cliente voluntariamente proporcione datos personales de terceros a BMWFS, el Prospecto o Cliente manifiesta que está autorizado por parte del tercero correspondiente para proporcionar a BMWFS dichos datos y/o que al compartirlos con BMWFS no incumple obligación o disposición legal alguna.

Adicionalmente, BMWFS podrá recabar datos personales derivados de interacciones del Titular con centros de contacto y servicio al cliente, incluyendo grabaciones de voz de llamadas y/o su transcripción, transcripciones de chats, mensajes y correos electrónicos, así como datos relacionados con la interacción tales como fecha, hora, duración, canal de comunicación, identificadores técnicos de la interacción (por ejemplo, identificación de interacción, caso o ticket), identificación del

interlocutor (cliente o agente) y, en su caso, frases o segmentos asociados para fines de análisis de calidad, categorización de temas, análisis de sentimiento y mejora continua de procesos.

b) Tratándose de obligados solidarios:

En caso de que el Titular voluntariamente haya decidido constituirse como obligado solidario del Prospecto o Cliente, BMWFS podrá recabar los mismos datos personales, incluidos los datos personales sensibles (biométricos), que recaba de los Prospectos o Clientes.

c) Tratándose de representantes o apoderados legales:

Para el caso de representantes o apoderados legales que sean personas físicas, BMWFS podrá recabar su nombre, identificación oficial, funciones o puestos, en su caso, correo electrónico, teléfono(s), datos sensibles (biométricos) consistentes en aquella información relativa a las huellas dactilares y reconocimiento facial y aquella información contenida en los comprobantes que proporcione a BMWFS para efectos de verificar y acreditar su identidad, personalidad y capacidad legal como representante.

d) Tratándose de referencias personales y laborales:

En caso de que el Titular haya sido indicado por el Cliente o Prospecto u obligado solidario como referencia personal o laboral, BMWFS obtendrá del Titular su nombre, parentesco, en su caso, con el Prospecto o Cliente u obligado solidario y su teléfono, así como cualquier otro dato personal que, en su caso, el Titular libremente proporcione al momento de ser contactado por BMWFS para efectos de las citadas referencias.

e) Tratándose de beneficiarios y usuarios:

Tratándose de una persona designada por un Prospecto o Cliente como beneficiario de una póliza de seguro o usuario de servicios, BMWFS podrá recabar su nombre, fecha de nacimiento y domicilio, y aquella información contenida en los comprobantes que, en su caso, sean proporcionados a BMWFS.

f) Tratándose de accionistas o socios personas físicas de Prospectos o Clientes y/u obligados solidarios personas morales y de beneficiarios controladores:

Cuando conforme a sus políticas o la normatividad en materia de identificación y conocimiento de sus Clientes o Prospectos u obligados solidarios para efectos de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, BMWFS deba recabar información de los accionistas o socios que sean personas físicas de Prospectos o Clientes y/u obligados solidarios personas morales, BMWFS podrá recabar los nombres de dichos accionistas o socios, el número y el valor de las acciones o partes sociales u otras participaciones en el capital social del Cliente o Prospecto, así como el porcentaje de participación en dicho capital social.

En caso de que como parte del proceso de identificación y conocimiento del Prospecto o Cliente, usted sea indicado como último beneficiario o beneficiario controlador en términos de la normatividad aplicable en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, BMWFS le informa que podrá recabar la información y documentación que usted y/o el Cliente o Prospecto nos proporcione y que BMWFS debe recabar en cumplimiento de dicha normatividad y las políticas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo de BMWFS y BMW Group.

g) Tratándose de Declarantes y terceros relacionados con investigaciones por suplantación de identidad:

En caso de que el Titular declare ante BMWFS haber sido víctima de suplantación o robo de su identidad (el “**Declarante**”), BMWFS le informa que podrá recabar su nombre(s), fecha de nacimiento, clave del Registro Federal de Contribuyentes, copia y número de identificación oficial, domicilio, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto, nombres e información sobre personas relacionadas con dicha suplantación o robo de identidad, datos e información correspondiente a la(s) denuncia(s) presentada(s) ante la(s) autoridad(es) competente(s) y la información contenida en la documentación que el Declarante proporcione a BMWFS para efectos del procedimiento de investigación de su caso sobre suplantación o robo de identidad, la información de la que BMWFS se allegue durante este proceso, así como, de ser necesario, datos sensibles (biométricos) consistentes en aquella información relativa a huellas dactilares y reconocimiento facial para efectos de identificación, verificación, reconocimiento y autenticación de la identidad del Declarante. En caso de que el Titular sea contactado por BMWFS como parte de un proceso de investigación de suplantación o robo de identidad de un Declarante, BMWFS le informa que podrá recabar su nombre, domicilio, número telefónico y la demás información y documentación que el Declarante haya proporcionado a BMWFS para dichos efectos o de la cual éstas se alleguen durante dicho proceso.

h) En todo caso, BMWFS podrá recabar copia de los comprobantes relacionados con los anteriormente mencionados datos personales, según lo requiera para efectos del Tratamiento.

Además, BMWFS podrá recabar cualquier otro dato personal de cualquier naturaleza: (i) que el Titular libremente le proporcione a BMWFS por cualquier medio, incluyendo cualesquiera medios electrónicos o de cualquier otra naturaleza, y/o (ii) cualquier dato personal contenido en la documentación soporte, sea a través de medios impresos, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología o naturaleza, que el Titular le proporcione a BMWFS.

En caso de que el Titular voluntariamente proporcione datos personales de terceros a BMWFS, el Titular deberá asegurarse y manifestar que está autorizado por parte del tercero correspondiente para proporcionar a BMWFS dichos datos y/o que al compartirlos con éstas no incumple obligación o disposición legal o contractual alguna, en el entendido de que, en caso de incumplimiento a lo establecido en este párrafo por el Titular, éste se obliga a tener en paz y sacar a salvo a BMWFS contra cualquier reclamación, demanda o procedimiento que derive de dicho incumplimiento.

Los datos personales podrán recabarse a través de las siguientes fuentes:

1. **Personalmente:** Cuando el Titular de la información proporcione sus datos en cualquiera de las oficinas o puntos de venta físicos de los productos y servicios de BMWFS.
2. **Directa:** Cuando el Titular de la información proporcione sus datos a través de cualquier página de internet o centro telefónico de BMWFS o autorizado por ésta, por correo electrónico, o por cualquier otro medio electrónico, óptico, sonoro, visual o tecnológico.
3. **Indirecta:** Cuando los datos personales no sean recabados personal o directamente del Titular, sino de cualquier otra fuente de información disponible o que sea permitida por la ley, por ejemplo, cuando los datos personales sean obtenidos de alguna transferencia consentida y/o de las sociedades de información crediticia.

III. Finalidades a las que se sujetará el Tratamiento de datos personales

a) Finalidades principales o necesarias

El Tratamiento, incluyendo no limitativamente el de datos personales sensibles (biométricos), financieros y patrimoniales recabados por o de otra forma proporcionados a BMWFS, tiene como finalidades principales o necesarias:

1. Tratándose de Prospectos o Clientes que inicien un proceso de solicitud de preaprobación de crédito o arrendamiento en línea a través de los medios puestos a disposición del Prospecto o Cliente por BMWFS para tal efecto:

- ▶ La identificación, perfil y conocimiento del Prospecto o Cliente;
- ▶ La cotización de los productos que BMWFS ofrece, así como, en su caso, la cotización de cualquier seguro relacionado con dichos servicios;
- ▶ Procesamiento, seguimiento y, en su caso, pre-aprobación de solicitudes de crédito o arrendamiento, evaluación de capacidad financiera y crediticia para determinar si se reúnen los requisitos necesarios para obtener un crédito o arrendamiento, respectivamente;
- ▶ Alta en directorios, bases de datos y sistemas de BMWFS relacionados con los productos que ofrece BMWFS, de manera previa y posterior a la aceptación de la solicitud de crédito o arrendamiento, respectivamente;
- ▶ Análisis de historial crediticio, evaluación y análisis de riesgos para poder informar si el Prospecto o Cliente cumple con los requisitos para continuar con el proceso de aprobación de crédito;
- ▶ Administración de la posible relación jurídica con el Titular;
- ▶ Contactar al cliente / prospecto con fines de calidad en el servicio y mejorar los procesos de atención a través de mensaje, llamada, correo electrónico, o presencial;
- ▶ Generar transcripciones de llamadas, chats, mensajes y/o correos electrónicos, y realizar análisis automatizado de dichas interacciones mediante el uso de herramientas tecnológicas, incluyendo las de inteligencia artificial, con base en el contenido textual de las transcripciones, sin realizar identificación biométrica de voz ni reconocimiento facial, para fines de gestión y aseguramiento de calidad, categorización de temas, análisis de sentimiento del cliente, métricas de empatía del agente, mejora continua de procesos y elaboración de resúmenes operativos.
- ▶ Dar atención a las reclamaciones presentadas ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (“**UNE**”) de BMWFS o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (“**CONDUSEF**”), o la Procuraduría Federal del Consumidor (“**PROFECO**”), o la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, respectivamente, así como cualquier otra autoridad competente; y
- ▶ Cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, así como políticas y lineamientos de BMW Group.

NOTA: Una vez realizado el citado proceso de solicitud de pre-aprobación de crédito o arrendamiento, el Prospecto o Cliente deberá acudir al distribuidor autorizado que hubiere seleccionado, con el fin de completar el proceso de solicitud de aprobación del crédito o arrendamiento cotizado, en cuyo caso, serán aplicables las finalidades necesarias indicadas en el siguiente numeral 2.

2. Tratándose del Prospecto o Cliente y cualquier obligado solidario, una vez iniciado el proceso de solicitud de aprobación del crédito o arrendamiento ante los distribuidores autorizados por BMWFS, en su caso:

a) Durante el proceso de solicitud de crédito y/o arrendamiento:

- ▶ La identificación, perfil y conocimiento del Prospecto o Cliente y/o del obligado solidario;
- ▶ La cotización de los productos que BMWFS ofrece, así como, en su caso, la cotización de cualquier seguro y/o servicios adicionales relacionados con dichos productos;
- ▶ Procesamiento, seguimiento y, en su caso, aprobación de solicitudes de crédito o arrendamiento, evaluación de capacidad crediticia y financiera para determinar si se reúnen los requisitos necesarios para obtener un crédito o arrendamiento, o bien, para poder ser considerado con el carácter de obligado solidario y aval en cualquier operación;
- ▶ Alta en directorios, bases de datos y sistemas de BMWFS relacionados con los productos que ofrece BMWFS, de manera previa y posterior a la aceptación de la solicitud de crédito o arrendamiento;
- ▶ Análisis de historial crediticio, evaluación y análisis de riesgos;
- ▶ Verificación de información a través del contacto con referencias personales y/o de negocios y/o laborales, así como mediante la realización de visitas oculares;
- ▶ Contacto, rectificación y actualización de su información;
- ▶ Integración de expedientes;
- ▶ Administración de la posible o actual relación jurídica con el Titular; Contactar al Prospecto o Cliente y/u obligado Solidario, con fines de calidad en el servicio y mejorar los procesos de atención a través de mensaje (como SMS), llamada, correo electrónico, o presencial; proceso de investigación y resolución de casos de suplantación de identidad que correspondan, determinación de la procedencia o no de los mismos, la identificación, verificación, el reconocimiento y la autenticación de la identidad del Titular y/o terceros relacionados, contacto con el Titular y/o terceros relacionados para los citados efectos y, en su caso, para la presentación y/o atención de denuncias, demandas, requerimientos, notificaciones, reclamaciones, aclaraciones y demás procesos o procedimientos legales que deriven de las investigaciones por suplantación de identidad.
- ▶ Generar transcripciones de llamadas, chats, mensajes y/o correos electrónicos, y realizar análisis automatizado de dichas interacciones mediante el uso de herramientas tecnológicas, incluyendo las de inteligencia artificial, con base en el contenido textual de las transcripciones, sin realizar identificación biométrica de voz ni reconocimiento facial, para fines de gestión y aseguramiento de calidad, categorización de temas, análisis de sentimiento del cliente, métricas de empatía del agente, mejora continua de procesos y elaboración de resúmenes operativos.
- ▶ Tratándose de datos sensibles (biométricos), la obtención y registro de muestras biométricas y su ingreso a los sistemas biométricos implementados por BMWFS, para su posterior comparación automática y reconocimiento, identificación y verificación automática de la identidad del Titular.
- ▶ Dar atención a las reclamaciones presentadas ante la UNE de BMWFS o la CONDUSEF, o la PROFECO o la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, respectivamente, así como cualquier otra autoridad competente; y
- ▶ Cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, así como a las entidades de BMW Group.

b) Aprobada la solicitud de crédito o arrendamiento:

- ▶ Celebrar y administrar actos jurídicos y operaciones utilizando firma autógrafa y firma electrónica simple o avanzada (incluyendo e.firma), pudiendo ser a través de medios electrónicos, de acuerdo al acto y/u operación de que se trate conforme a las herramientas disponibles con que cuente BMWFS, sus políticas y procedimientos;
- ▶ Prestación de los servicios conforme al contrato de crédito y/o arrendamiento celebrado con BMWFS y la documentación relacionada;
- ▶ Contactar al Cliente y/u obligado solidario en relación con las opciones de renovación, terminación, y otras disponibles para los productos contratados y, con base en su desempeño,

ofrecerle otras opciones de crédito y/o arrendamiento y/o para aceptar y celebrar actos jurídicos y operaciones utilizando firma autógrafa y firma electrónica simple o avanzada (incluyendo e.firma), pudiendo ser a través de medios electrónicos, de acuerdo al acto y/u operación de que se trate conforme a las herramientas disponibles con que cuente BMWFS, sus políticas y procedimientos. Asimismo, se podrá enviar al Cliente una clave de autenticación (Token) a cualquiera de los datos de contacto que el mismo haya proporcionado o que proporcione para dichos efectos.

- ▶ Origen, existencia y mantenimiento de la relación jurídica entre el Titular y BMWFS, y el cumplimiento de las obligaciones correspondientes;
- ▶ Seguimiento y análisis de historial crediticio y riesgos;
- ▶ Emisión y envío de estados de cuenta;
- ▶ Facturación;
- ▶ Domiciliación de pagos;
- ▶ Servicios de atención al cliente, así como atender solicitudes de aclaraciones, reembolsos de saldos a favor o cargos no reconocidos, y entrega de facturas;
- ▶ Generar transcripciones de llamadas, chats, mensajes y/o correos electrónicos, y realizar análisis automatizado de dichas interacciones mediante el uso de herramientas tecnológicas, incluyendo las de inteligencia artificial, con base en el contenido textual de las transcripciones, sin realizar identificación biométrica de voz ni reconocimiento facial, para fines de gestión y aseguramiento de calidad, categorización de temas, análisis de sentimiento del cliente, métricas de empatía del agente, mejora continua de procesos y elaboración de resúmenes operativos.
- ▶ Administración de la relación jurídica con el Titular;
- ▶ Atender y procesar pagos;
- ▶ Realización de trámites ante autoridades locales y federales;
- ▶ Seguimiento y verificación de la información que fue proporcionada por el Titular a BMWFS para efectos de la solicitud de crédito y/o arrendamiento;
- ▶ Gestiones de cobranza y recuperación judicial y/o extrajudicial del crédito o arrendamiento y sus accesorios, así como gestiones relacionadas con la corrección de situaciones de incumplimiento y/o alternativas de pago y la adquisición de cualquier vehículo automotor;
- ▶ Permitir, en su caso, al Cliente el acceso a la(s) plataforma(s) en línea y aplicaciones de BMWFS para que genere su usuario y contraseña, consulte y descargue los estados de cuenta y facturas electrónicas, y demás funcionalidades que se ofrezcan de tiempo en tiempo a través de dichas(s) plataforma(s) y aplicaciones, así como definir la conclusión de su contrato (crédito o arrendamiento puro);
- ▶ Contratación y renovación de pólizas de seguro (en caso de que el Cliente contrate cualquier seguro con alguno de los socios comerciales de BMWFS) y/o de servicios adicionales que, en su caso, hubiere contratado el Cliente;
- ▶ Proceso de investigación y resolución de casos de suplantación de identidad que correspondan, determinación de la procedencia o no de los mismos, la identificación, verificación, el reconocimiento y la autenticación de la identidad del Titular y/o terceros relacionados, contacto con el Titular y/o terceros relacionados para los citados efectos y, en su caso, para la presentación y/o atención de denuncias, demandas, requerimientos, notificaciones, reclamaciones, aclaraciones y demás procesos o procedimientos legales que deriven de las investigaciones por suplantación de identidad
- ▶ Tratándose de datos sensibles (biométricos), la obtención y registro de muestras biométricas y su ingreso a los sistemas biométricos implementados por BMWFS, para su posterior comparación automática y reconocimiento, identificación y verificación automática de la identidad del Titular.
- ▶ Tratándose de datos de geolocalización del vehículo automotor que el Cliente hubiere adquirido o arrendado mediante la contratación de los productos ofrecidos por BMWFS o bien instalado conforme al seguro respectivo, los mismos serán tratados con la finalidad de que BMWFS y/o quien ésta designe pueda localizar y recuperar dicho vehículo, en caso de robo o de que el Cliente hubiere incumplido con las obligaciones a su cargo conforme al contrato de crédito o arrendamiento puro

respectivo, en términos de lo establecido en dicho contrato o en la póliza o contrato de seguro que corresponda.

- ▶ Realizar la consignación o devolución de cualquier monto pagado en efectivo en exceso de la cantidad límite establecida en el contrato correspondiente, y llevar a cabo para tales efectos todos los actos necesarios o convenientes;
- ▶ Dar atención a las reclamaciones presentadas ante la UNE de BMWFS, CONDUSEF, PROFECO, la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o cualquier otra autoridad competente, según corresponda; y
- ▶ Cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, así como a BMW Group.

NOTA: BMWFS podrá someter los datos personales proporcionados por los Prospectos o Clientes y/u obligados solidarios a un proceso de disociación mediante el cual dichos datos no puedan asociarse al Prospecto o Cliente ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo, con la finalidad de realizar evaluaciones y análisis de riesgo, revisiones de la calidad de los datos, así como para cumplir con la normatividad aplicable a BMWFS, así como a las entidades pertenecientes a BMW Group. BMWFS podrá aplicar medidas de minimización y/o enmascaramiento (por ejemplo, ocultamiento de datos de tarjetas de pago y otros identificadores personales) en transcripciones y/o análisis derivados de interacciones, sin que ello implique que BMWFS tenga como finalidad recabar o tratar dichos datos financieros más allá de lo estrictamente necesario para la atención de la interacción o cumplimiento normativo.

3. Tratándose de representantes o apoderados legales que sean personas físicas, únicamente para acreditar la representación de a quien se represente, el alcance de las facultades y la identidad del representante, así como para el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, y a las entidades de BMW Group.

4. Tratándose de datos personales de referencias personales, de negocios o laborales, dichos datos serán tratados para efectos de procesar la solicitud y las operaciones de crédito o arrendamiento correspondientes, y verificar la información proporcionada, pudiendo contactar al Titular para tales efectos, así como para el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, y a las entidades de BMW Group.

5. Tratándose de datos personales de beneficiarios o usuarios de vehículos, dichos datos serán tratados para la realización de aquellas actividades que sean necesarias para efectos de poder otorgar algún beneficio al que el beneficiario o usuario tenga derecho y, en su caso, prestar algún servicio, así como para el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, y a las entidades de BMW Group.

6. Tratándose de datos personales de accionistas o socios personas físicas de Prospectos o Clientes personas morales y/u obligados solidarios y de beneficiarios controladores, dichos datos personales serán tratados para efectos de cumplir con la normatividad y las políticas de BMWFS y BMW Group en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo a los que BMWFS está sujeta, así como para el cumplimiento de la demás legislación y normatividad aplicable a BMWFS, y a las entidades de BMW Group. En el caso de accionistas o socios personas físicas de Prospectos o Clientes personas morales y/u obligados solidarios, los datos personales obtenidos también serán tratados como parte de la identificación, perfil y conocimiento del Prospecto o Cliente y/o del obligado solidario; del procesamiento, seguimiento y, en su caso, aprobación de solicitudes de crédito o arrendamiento, evaluación de capacidad financiera y crediticia para determinar si se reúnen los requisitos necesarios para obtener un crédito o arrendamiento; así como el origen, existencia y mantenimiento de la relación jurídica entre el Titular y BMWFS, y el cumplimiento de las

obligaciones correspondientes.

7. Tratándose de datos personales de Declarantes y terceros relacionados con investigaciones por suplantación de identidad, dichos datos serán tratados para efectos del proceso de investigación y resolución del caso de suplantación de identidad que corresponda, determinación de la procedencia o no del mismo, la identificación, verificación, el reconocimiento y la autenticación de la identidad del Declarante y/o terceros relacionados, contacto con el Declarante y/o terceros relacionados para los citados efectos y, en su caso, para la presentación y/o atención de denuncias, demandas, requerimientos, notificaciones, reclamaciones, aclaraciones y demás procesos o procedimientos legales que deriven de las investigaciones por suplantación de identidad. Tratándose de datos sensibles (biométricos) del Declarante, los mismos serán tratados para la obtención y registro de muestras biométricas y su ingreso a los sistemas biométricos implementados por BMWFS, para su posterior comparación automática y reconocimiento, identificación y verificación automática de la identidad del Titular, como parte del citado proceso de investigación por suplantación de identidad, así como para el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable a BMWFS, y a las entidades de BMW Group.

b) Finalidades no necesarias o secundarias

Tratándose de Clientes o Prospectos o representantes o apoderados legales, como finalidades no necesarias o secundarias están las siguientes:

- ▶ Generar estadísticas y análisis de mercado que permitan mejorar los planes de crédito y arrendamiento, y demás productos y servicios de BMWFS;
- ▶ Realizar llamadas de bienvenida, las cuales serán grabadas para fines de calidad en el servicio; contacto telefónico, por correo electrónico, por mensajería instantánea y/o por cualquier otro medio que el Titular haya proporcionado a BMWFS, con el fin de proporcionar información sobre los productos, servicios, servicios digitales, aplicaciones móviles o eventos de las empresas que integran BMW Group, incluyendo, no limitativamente, BMW de México, S.A. de C.V., o sus socios comerciales, incluyendo el envío de publicidad y promociones sobre vehículos, piezas y/o accesorios, información personalizada y elaboración de perfiles y/o análisis del Titular, mercadeo de ventas y posventas, boletines informativos y encuestas, así como el otorgamiento de reconocimientos y de atenciones;
- ▶ Validar y actualizar la información personal del Titular;
- ▶ Tratándose de Clientes, segmentación para efectos de campañas de mercadotecnia a través de todos los canales digitales (incluyendo Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, entre otras redes sociales, así como por correo electrónico) y no digitales de BMWFS y/o de BMW Group, con el fin de hacer llegar publicidad e información relevante sobre los productos de BMWFS, para lo cual, BMWFS podrá usar información sobre el número, producto y vigencia del contrato celebrado por el Cliente, su nombre correo electrónico y/o teléfono, así como el modelo, versión y marca del vehículo adquirido o arrendado.

BMWFS informa que, una vez concluida la relación jurídica con el Prospecto, Cliente, representante o apoderado legal correspondiente, podrá continuar tratando los datos personales de contacto de dichos titulares para las citadas finalidades secundarias o no necesarias, hasta por un año contado a partir de la terminación de dicha relación, salvo que el Prospecto, Cliente o representante o apoderado legal no otorgue o revoque su consentimiento para tal efecto, o manifieste su negativa o ejerza su derecho de oposición conforme al procedimiento establecido en este Aviso de Privacidad.

Si el Titular no desea que sus datos personales sean tratados para alguna o la totalidad de las

finalidades adicionales o secundarias, el Titular podrá en todo momento manifestar dicha negativa enviando un correo electrónico a la Oficina de Privacidad de BMWFS a la dirección protecciondedatos@bmw.com.mx

En caso de que no manifieste su negativa, en todo momento el Titular podrá ejercer su derecho de revocación del consentimiento u oposición en términos de este Aviso de Privacidad, la LFPDPPP y el RLFPDPPP.

Como opciones y medios que BMWFS pone a disposición del Titular para limitar el uso y divulgación de sus datos personales en relación con las finalidades secundarias o no necesarias, distintos al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición o a la revocación del consentimiento, el Titular podrá también inscribirse en el Registro Público de Usuarios previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

También el Tratamiento podrá consistir en fines que resulten compatibles o análogos con los anteriores, sin que para ello, cuando sea necesario, se requiera obtener nuevamente el consentimiento del Titular, y sujeto a las limitaciones establecidas en la normatividad aplicable.

En todo caso, el Tratamiento será el que resulte necesario, adecuado y relevante en relación con las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, así como con los fines distintos que resulten compatibles.

IV. Transferencias de datos personales

a) Transferencias principales y necesarias

BMWFS podrá realizar las siguientes transferencias nacionales y/o internacionales de datos personales en la medida en que resulte estrictamente necesario para efectos de la finalidad específica del Tratamiento y, en su caso, para el origen, existencia y mantenimiento de la relación jurídica:

1. Durante el proceso de aprobación del crédito o arrendamiento solicitado por los Prospectos o Clientes:

Tratándose de Prospectos o Clientes que inicien un proceso de solicitud de preaprobación de crédito o arrendamiento en línea a través de los medios puestos a disposición del Prospecto o Cliente por BMWFS para tal efecto:

Los datos personales podrán ser comunicados al distribuidor autorizado que el Prospecto o Cliente hubiere seleccionado, con el fin de que dicho distribuidor se pueda poner en contacto con el Prospecto o Cliente y completar el proceso de solicitud de aprobación del crédito o arrendamiento cotizado.

Tratándose de los Prospectos o Clientes una vez iniciado el proceso de solicitud de aprobación del crédito o arrendamiento ante los distribuidores autorizados por BMWFS, en su caso:

Visitas Oculares. En caso de que se requiera realizar una visita ocular al domicilio personal o laboral, BMWFS comunicará los datos personales generales correspondientes (nombre, domicilio y teléfono) a una agencia para que lleve a cabo la visita de verificación y envíe a BMWFS los resultados en el cuestionario de visita ocular (puede incluir fotografías del domicilio del Titular).

2. Clientes con crédito y/o arrendamiento vigente y/o sus obligados solidarios

a) **Cobranza judicial y extrajudicial y consignación.** En caso de incumplimiento con los pagos del crédito y/o arrendamiento, compartiremos los datos personales necesarios (incluidos la información generada por el geolocalizador del vehículo automotor que hubiere adquirido o arrendado mediante la contratación de los productos ofrecidos por BMWFS) con agencias de cobranza o despachos jurídicos y/o fedatarios públicos para que realicen las gestiones de cobranza del crédito y/o arrendamiento, ya sea a través de correo electrónico, por teléfono, personalmente o por cartero, y en su caso, a través de la vía judicial. En caso de cobranza judicial o consignación de cualquier monto pagado en efectivo en exceso de la cantidad límite establecida en el contrato correspondiente, los datos personales serán también compartidos con las autoridades administrativas y/o judiciales para efectos del proceso judicial correspondiente. En caso de venta o cesión de cartera, BMWFS podrá transferir los datos personales relacionados con dicha venta o cesión al comprador o cesionario correspondiente.

b) **Gestores.** En caso de que se requiera soporte al Cliente para realizar algún trámite ante autoridades locales o federales, los datos personales podrán ser comunicados a un gestor contratado por BMWFS para dichos efectos.

c) **Aseguradoras.** En caso de que el Cliente contrate cualquier seguro relacionado con el producto o servicio ofrecido por BMWFS con alguno de los socios comerciales de ésta, BMWFS compartirá los datos personales generales de identificación y contacto para efectos de la contratación y/o renovación de la póliza correspondiente.

d) **Sociedades de Información Crediticia.** En cumplimiento de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, BMWFS, en su carácter de Usuario, deberá informar y compartir con las sociedades de información crediticia la información relacionada con las operaciones de crédito y/o arrendamiento del Cliente, así como su comportamiento de pago.

e) **Audidores y asesores.** Los datos personales pueden ser comunicados o consultados por los auditores y asesores externos de BMWFS, en la medida en que sea estrictamente necesario para evaluar y verificar el cumplimiento de y cumplir con las obligaciones impuestas por las disposiciones legales financieras, penales y fiscales, y las políticas internas de BMWFS.

f) **Instituciones bancarias y procesadores de pago.** Los datos personales pueden ser comunicados a instituciones bancarias, compañías de tarjetas de crédito y de procesamiento de pagos, con la finalidad de realizar los cargos y contracargos correspondientes, o aclarar cargos indebidos o no correctamente aplicados y, en general, para el cumplimiento de las obligaciones de pago a cargo de BMWFS y/o del Titular.

g) **Proveedores de servicios.** Los datos personales pueden ser comunicados a proveedores de servicios para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por BMWFS con el Titular o por éste. Dichos proveedores, incluyen, no limitativamente, aquellos que actúen como encargados del tratamiento para la operación de centros de contacto, grabación y transcripción de interacciones, almacenamiento, análisis de calidad, analítica de temas, y asistencia a agentes. Lo anterior podrá incluir el tratamiento en plataformas tecnológicas.

h) **Distribuidores y socios comerciales.** Los datos personales podrán ser transferidos a los distribuidores y socios comerciales autorizados por BMW Group con motivo del procesamiento de

solicitudes de crédito o arrendamiento, la administración de la relación entre el Titular y BMWFS, el cumplimiento de obligaciones a cargo de BMWFS con el Titular, la prestación de los servicios que en su caso el Titular solicite a BMWFS o a dichos distribuidores o socios comerciales, gestiones relacionadas con la corrección de situaciones de incumplimiento y/o alternativas de pago, las diferentes gestiones relacionadas con la adquisición de seguros de cualquier vehículo automotor con posterioridad a la terminación del seguro relacionado con el producto o servicio ofrecido originalmente por BMWFS a efecto de la contratación y/o renovación de la póliza correspondiente y las encaminadas a la adquisición de cualquier vehículo automotor y, dentro de las opciones disponibles, para establecer comunicación con el Titular mediante correo electrónico y/o llamadas y/o mensajes al número telefónico proporcionado por el Titular para que, con base en su desempeño, ofrecerle otras opciones de crédito y/o arrendamiento y/o la contratación de cualquier otro producto de crédito, arrendamiento o financiero de BMWFS.

i) **Otros.** Los datos personales pueden ser comunicados o transferidos a aquellos familiares, beneficiarios y/u otros terceros que el Titular autorice e indique a BMWFS.

3. **Tratándose de datos personales de referencias personales y/o de negocios y/o laborales**, dichos datos serán transferidos a proveedores, agentes o socios comerciales que se encarguen de ponerse en contacto con el Titular para efectos de la verificación de la información que el Prospecto o Cliente u obligado solidario nos haya proporcionado, indicada en este Aviso de Privacidad.
4. **Tratándose de datos personales de beneficiarios o usuarios**, dichos datos podrán ser transferidos a proveedores, socios comerciales, y a los terceros que sean necesarios para efectos de poder otorgar el beneficio al que el beneficiario o prestar el servicio al usuario que tenga derecho.
5. **Tratándose de datos personales de accionistas o socios personas físicas de Prospectos o Clientes personas morales y/u obligados solidarios y de beneficiarios controladores**, dichos datos personales podrán ser transferidos, en su caso, a las autoridades competentes en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo para efectos de cumplir con la normatividad y las políticas de BMWFS, y de las entidades de BMW Group en dicha materia a los que BMWFS está sujeta.
6. **Tratándose de datos personales de Declarantes y terceros relacionados con investigaciones por suplantación de identidad**, los datos personales, incluidos los datos sensibles (biométricos), podrán ser transferidos a terceros proveedores que presten servicios a BMWFS relacionados con el uso de los sistemas biométricos de reconocimiento de identidad, investigación e identificación de actividades fraudulentas, así como con autoridades administrativas y/o judiciales competentes, incluidos jueces, tribunales, agencias del ministerio público y/o fiscalías que deban conocer sobre los datos personales del Titular como parte de algún requerimiento, procedimiento o proceso administrativo y/o judicial relacionado con o derivados de dichas investigaciones por suplantación de identidad.
7. **En todo caso**, los datos personales pueden ser transferidos, en la medida en que sea necesario, a:
 - a) **Autoridades administrativas y/o judiciales competentes** que deban conocer sobre las operaciones o actividades o relación entre el Titular y BMWFS como parte de algún requerimiento, procedimiento o proceso administrativo y/o judicial, tales como la Secretaría de Hacienda y Crédito

Público, el Servicio de Administración Tributaria, CONDUSEF o PROFECO, según corresponda, y la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, jueces, tribunales, agencias del ministerio público o fiscalías, entre otras autoridades.

b) **BMW Group.** Con el fin de que BMWFS pueda procesar solicitudes de crédito y arrendamiento, administrar y dar cumplimiento a las obligaciones asumidas frente al Prospecto o Cliente, obligado solidario, beneficiario o usuario; administrar y procesar la información de los correspondientes representantes o apoderados legales y de las referencias personales o laborales; evaluar y verificar el cumplimiento de y cumplir con la normatividad aplicable y las políticas internas de las empresas que integran BMW Group; para realizar evaluaciones y análisis de riesgo y revisiones de la calidad de los datos, así como para implementar, operar, auditar y mejorar procesos de atención y centros de contacto del grupo, incluyendo el análisis de interacciones mediante herramientas tecnológicas de inteligencia artificial para gestión y aseguramiento de calidad, detección y categorización de temas, métricas de satisfacción, análisis de sentimiento y mejora continua, en la medida en que sea estrictamente necesario y conforme a las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad, así como para las gestiones encaminadas a, dentro de las opciones disponibles, la contratación de cualquier otro producto de crédito, arrendamiento y financiero de BMWFS, los datos personales podrán ser transferidos a las empresas que integran BMW Group, del cual BMWFS forma parte. Asimismo, en caso de ventas de activos, fusiones, escisiones, adquisiciones o reestructuraciones corporativas de BMWFS y/o las empresas que integran BMW Group, BMWFS podrá transferir los datos personales de los Titulares a las respectivas empresas de BMW Group, que participen en la operación correspondiente, pero únicamente en la medida en que sea estrictamente necesario para efectos de evaluación, negociación y cierre de la operación correspondiente. BMWFS le informa que BMW Group cuenta con políticas, códigos y normas internas vinculantes de privacidad y protección de datos que cumplen los más altos estándares nacionales e internacionales.

En todo caso, los receptores de datos personales asumirán las mismas obligaciones y/o responsabilidades de BMWFS, con el alcance y en la medida en que sea estrictamente necesario para efectos del Tratamiento específico y de conformidad con lo descrito en este Aviso de Privacidad.

En caso de que BMWFS comunique datos personales a proveedores que actúen como encargados, BMWFS celebrará los instrumentos jurídicos correspondientes y verificará que dichos proveedores traten los datos únicamente conforme a instrucciones de BMWFS, implementen medidas de seguridad apropiadas, y no los utilicen para finalidades propias. En su caso, los datos podrán ser objeto de transferencias y/o acceso internacional derivado de la ubicación de servidores o soporte técnico, implementándose las salvaguardas aplicables.

Asimismo, BMWFS podrá transferir los datos personales sin requerir el consentimiento expreso del Titular, en los casos contemplados por el artículo 36 de la LFPDPPP.

b) Transferencias para finalidades secundarias y no necesarias

1. Empresas integrantes de BMW Group en México y/o en el extranjero

Como transferencia no necesaria, BMWFS podrá compartir datos personales de identificación y contacto correspondientes a Prospectos o Clientes o representantes o apoderados legales con las empresas integrantes de BMW Group en México y/o en el extranjero, ~~incluyendo, no limitativamente, BMW de México, S.A. de C.V.,~~ o con sus socios comerciales con las finalidades de proporcionar a los Prospectos y Clientes información sobre los productos, servicios o eventos de las empresas que integran BMW Group o sus socios comerciales, incluyendo el

envío de publicidad, promociones e información personalizada, boletines informativos, realización de encuestas, así como el otorgamiento de reconocimientos y de atenciones. Tratándose de Clientes, BMWFS podrá compartir a dichas empresas información sobre el número, producto y vigencia del contrato celebrado por el Cliente, su nombre correo electrónico y/o teléfono, así como el modelo, versión y marca del vehículo adquirido o arrendado, con el fin de realizar la segmentación de campañas de mercadotecnia a través de todos los canales digitales (incluyendo, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, entre otras redes sociales, así como por correo electrónico) y no digitales de BMWFS y/o de BMW Group México, así como para la organización y realización de eventos publicitarios y promocionales.

2. BMW de México, S.A. de C.V.

A BMW de México, S.A. de C.V. se transferirán: (1) los datos personales generales (nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, número de bastidor, marca, submarca y modelo de vehículo) para complementar su registro en la base de datos de clientes y ser contactado para las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad de Clientes y Clientes Potenciales de BMW de México, S.A. de C.V.; y (2) los datos de contacto (nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico) para el ofrecimiento de productos y servicios, así como el envío de invitaciones a eventos y la logística de los mismos

3. Distribuidores autorizados por BMWFS

A los distribuidores autorizados por BMWFS con los que se haya gestionado la entrega del vehículo correspondiente, se transferirán los datos personales generales (número de contrato y/o número de bastidor de su vehículo) con la finalidad de que dichos distribuidores puedan dar seguimiento a los resultados de las encuestas de satisfacción, analizar retroalimentaciones y, en su caso, implementar acciones de mejora en los procesos de atención y servicio al cliente.

BMWFS informa que, una vez terminada la relación jurídica con el Prospecto, Cliente, representante o apoderado legal correspondiente, podrá continuar transfiriendo los datos personales de contacto de dichos titulares para las citadas finalidades secundarias o no necesarias, hasta que el Prospecto, Cliente o representante o apoderado legal no otorgue o revoque su consentimiento para tal efecto, o manifieste su negativa o ejerza su derecho de oposición conforme al procedimiento establecido en este Aviso de Privacidad.

Si el Titular no desea que sus datos personales sean transferidos para alguna o la totalidad de las transferencias adicionales o secundarias, el Titular podrá en todo momento manifestar dicha negativa enviando un correo electrónico a la Oficina de Privacidad de BMWFS a la dirección protecciondedatos@bmw.com.mx.

En caso de que no manifieste su negativa, el Titular podrá ejercer su derecho de revocación del consentimiento u oposición en términos de este Aviso de Privacidad, la LFPDPPP y el RLFDPPP.

V. Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y revocación del consentimiento

Conforme a lo señalado en la LFPDPPP, el Titular podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, sujeto en todo caso a lo dispuesto por la normatividad aplicable, para lo cual deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

- 1) Enviar un correo electrónico a la dirección protecciondedatos@bmw.com.mx, señalando cuando

menos lo siguiente: nombre completo, domicilio, la relación jurídica o comercial o de otro tipo que tenga o haya tenido con BMWFS, información y copia de la documentación que acredite que quien envía la solicitud se trata efectivamente del Titular y que le(s) permita identificar fehacientemente a éste, o, en caso de representantes o apoderados legales, la información y documentación que acredite su identidad, que cuentan con los poderes, facultades y/o autorizaciones suficientes y necesarios para poder realizar la solicitud en representación del Titular; indicar de manera clara y precisa cuáles son los datos personales materia de la solicitud, qué derecho desea ejercitar para tales datos y cualquier otra particularidad que considere necesaria o conveniente. Asimismo, deberá adjuntar aquellos documentos que sean relevantes para la solicitud en cuestión. Para el caso de las solicitudes de rectificación de datos personales, es necesario que el Titular señale con precisión las modificaciones a realizarse y anexar la documentación que justifique o sustente la procedencia de su solicitud.

2) Una vez recibida la solicitud del Titular le será enviado un acuse de recibo con la fecha de recepción que corresponda. En caso de que la petición no cumpla con los requisitos legales y los señalados anteriormente, BMWFS podrá pedir que el Titular complete dichos requisitos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, y el Titular contará con diez días hábiles para subsanar su solicitud, en el entendido de que si no se subsana, la solicitud se tendrá por no presentada.

3) En caso de que la solicitud del Titular haya sido recibida por BMWFS en día inhábil, la misma se tendrá por formalmente recibida a partir del día hábil inmediato siguiente al día de su recepción.

4) La solicitud del Titular será contestada vía correo electrónico en un plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha en que la solicitud sea debidamente completada y entregada a BMWFS. La solicitud también podrá ser contestada a través de cualquier otro medio de comunicación público o privado previsto en los documentos y la práctica de la relación entre el Titular y BMWFS. Este plazo podrá ampliarse por veinte días adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al Titular de acuerdo con lo establecido por el artículo 97 del RLFPDPPP.

5) En caso de que la solicitud del Titular sea procedente de conformidad con la LFPDPPP y demás normatividad vigente, BMWFS realizará las acciones relacionadas con la solicitud dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se dé respuesta a la solicitud procedente. Este plazo podrá ampliarse por quince días adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, y esta situación se notificará al Titular de acuerdo con lo establecido por el artículo 97 del RLFPDPPP, en el entendido de que BMWFS sólo podrá negarse en los casos que la LFPDPPP y/o el RLFPDPPP lo permitan, y a continuación notificará de ello al Titular a través de los citados medios. En todos los casos en que la solicitud sea procedente, en términos de lo señalado por los artículos 31, 32, 33 y 34 de la LFPDPPP, la entrega de los datos personales será gratuita a través de la dirección de correo electrónico que el Titular de los datos señale para dichos efectos y siempre que sea técnicamente posible para efectos del adecuado cumplimiento de la solicitud. Si el Titular lo requiere o por las circunstancias del caso resultare necesario que la información le sea entregada de modo diverso, el Titular deberá cubrir únicamente los gastos justificados de envío y/o el costo de reproducción en copias u otros formatos que se generen.

6) Para la revocación del consentimiento al tratamiento de datos personales por parte del Titular, éste deberá seguir los mismos procedimientos y utilizar los mismos medios establecidos en este Aviso de Privacidad para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, sujeto en todo caso a lo dispuesto por la normatividad aplicable. Lo anterior, en el entendido de que: (i) es importante que el Titular tenga en cuenta que no en todos los casos BMWFS podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal o contractual

con el Titular BMWFS necesite seguir tratando los datos personales. Asimismo, el Titular deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que BMWFS no pueda continuar prestando el servicio solicitado, o la conclusión de la relación con BMWFS y en todo momento la procedencia de la solicitud estará sujeta a lo que establece la normatividad aplicable; y (ii) en caso de que resulte procedente la revocación del consentimiento que, en su caso, haya dado el Titular respecto de aquellos datos objeto de la solicitud y que den o hayan dado origen y sean necesarios para el mantenimiento de la relación jurídica que, en su caso, exista entre BMWFS y el Titular, dicha revocación podría implicar la terminación de dicha relación entre BMWFS y el Titular.

7) Si el Titular no manifiesta su oposición conforme al procedimiento establecido en este Aviso de Privacidad para que sus datos personales sean tratados para las finalidades y/o transferencia de datos personales indicadas en este Aviso de Privacidad, cuando dicho consentimiento sea requerido conforme a LFPDPPP, el RLFPDPPP y los Lineamientos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello. La negativa para el uso de sus datos personales para las finalidades adicionales o secundarias no podrá ser un motivo para que BMWFS niegue los servicios y productos que el Titular (tratándose de Prospectos o Clientes) solicita o contrata con BMWFS.

VI. Contactode laOficinadePrivacidad

Para dudas sobre el contenido, interpretación o alcance de este Aviso de Privacidad, políticas, manejo de información personal y sobre cómo manifestar preferencias de privacidad, el Titular puede contactar a la Oficina de Privacidad de BMWFS vía correo electrónico a la dirección: protecciondedatos@bmw.com.mx

VII. Consentimiento

Al momento en que BMWFS recabe datos personales de algún Titular de manera personal o directa, BMWFS indicará al Titular las finalidades de su recolección y tratamiento, solicitando al Titular que indique si acepta o no el tratamiento de dichos datos en términos de este Aviso de Privacidad, en el entendido de que, tratándose de datos personales para las finalidades y transferencias secundarias y no necesarias establecidas en este Aviso de Privacidad, si el Titular no manifiesta su oposición conforme al proceso establecido en este Aviso de Privacidad para que sus datos personales sean Tratados para dichas finalidades y/o transferencias secundarias o no necesarias, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

En caso de que BMWFS recabe los datos personales de manera indirecta, BMWFS pondrá a disposición del Titular este Aviso de Privacidad en el primer contacto que tenga con el mismo.

VIII. Política de Privacidad en línea

Cuando algún usuario ingresa al sitio web de BMWFS, éste registra su dirección de Internet (esta dirección por regla general es temporal y es asignada por su proveedor de servicios de Internet al momento en que el usuario se conecta), medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias, el tipo de sistema operativo que está utilizando y el tipo de software (navegador) que el usuario emplea. Adicionalmente, a través de dicho sitio BMWFS puede rastrear las partes del sitio que el usuario está visitando. Esta información es utilizada para ayudar a BMWFS a crear una mejor experiencia para los usuarios de su sitio web en Internet. Todo este proceso es realizado sin que BMWFS tenga conocimiento del nombre del usuario y Titular o de alguna otra información que nos permita identificarlo. Mientras el usuario visita el sitio web de BMWFS, lo hace de forma anónima, a menos de que el propio usuario decida expresamente identificarse con BMWFS.

Lo anterior podrá realizarse mediante, pero no se limita a, el uso de la tecnología de cookies, que son un archivo de datos que contiene una breve información que el sitio web de BMWFS envía a su computadora o dispositivo, la cual queda almacenada en el disco duro del usuario. La próxima vez que el usuario ingrese al sitio web de BMWFS, ésta usará la información almacenada en la cookie para facilitar el uso de dicho sitio web. Una cookie no permite a BMWFS conocer la identidad personal, a menos que expresamente el usuario elija proporcionarla. La mayoría de las cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien pueden ser borradas por quien las haya habilitado en el momento en que lo desee. Asimismo, el usuario puede hacer que su navegador le avise cuándo se recibe una cookie de manera que pueda aceptarlas o rechazarlas. Estas tecnologías podrán deshabilitarse en la sección de configuración o ajustes del navegador del dispositivo utilizado por el usuario, salvo que sean necesarias por motivos técnicos.

Algunas de las aplicaciones o plataformas de BMWFS, como por ejemplo, no limitativamente, en el caso de solicitudes de pre-aprobación de crédito y/o arrendamiento a través de los medios en línea puestos a disposición del usuario por BMWFS pueden requerir que el usuario proporcione datos personales con el fin de que BMWFS le permita el acceso a dichas aplicaciones o plataformas, generar usuarios y contraseñas, así como para hacer uso de las funciones y servicios que de tiempo en tiempo se habiliten en las mismas. Asimismo, algunos de los formularios de contacto en el sitio web o aplicaciones pueden requerirle al usuario de forma obligatoria que ingrese su nombre y dirección de correo electrónico con el fin de registrar y dar atención a sus comentarios, solicitudes, quejas, dudas o sugerencias, y contactarlo en caso de que sea necesario. En estos casos, al tratamiento de los datos personales por dichas aplicaciones o plataformas le será aplicable lo establecido en este Aviso de Privacidad o, en su defecto, BMWFS le informará al usuario los datos personales a recabarse y sus finalidades en términos de la normatividad aplicable.

En la mayoría de los casos, el uso del sitio web de BMWFS, de sus aplicaciones o plataformas no requiere que el usuario proporcione datos personales financieros, patrimoniales y/o sensibles, por lo que en caso de que el usuario proporcione de forma voluntaria datos personales de alguna de dichas categorías sin que sea necesario y/o sin que BMWFS lo requiera, ésta asegura la más estricta confidencialidad en su manejo y que los tratará de conformidad con este Aviso de Privacidad y, en la medida en que sea estrictamente necesario, y procederá a su bloqueo y cancelación en los términos de la normatividad aplicable.

IX. Cambios en el Aviso de Privacidad

Este Aviso de Privacidad estará vigente a partir de su última fecha de actualización y podrá ser modificado por BMWFS como el responsable como consecuencia de requerimientos legales, de necesidades relativas a los productos y/o servicios ofrecidos por BMWFS, de las prácticas de privacidad de éste, de cambios en el modelo de negocio o por otras causas en términos de la normatividad aplicable. Cualquier cambio será comunicado a través de la publicación del Aviso de Privacidad correspondiente en el sitio web www.bmwfs.com.mx por lo que se sugiere al Titular consultar frecuentemente dicho sitio, o bien, dicho cambio también podrá ser informado por correo electrónico, teléfono o domicilio proporcionado por el Titular, o por cualquier otro medio de comunicación público o privado previsto en los documentos y la práctica de la relación entre el Titular y BMWFS.

Última actualización: 3 de marzo de 2026