

AVISO DE PRIVACIDAD

Integral para tratamiento de datos en relación con interacciones para efectos de calidad en el servicio.

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 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:

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

- a) **Datos de identificación y de contacto**: nombre completo, teléfono(s) de contacto y correo electrónico.
- b) **Datos laborales**: información del proveedor de servicios contratado por BMWFS con el que el Titular tiene una relación laboral.

No recabamos ni solicitamos datos personales considerados como sensibles por la LFPDPPP y el Titular deberá abstenerse de proporcionar este tipo de información al Responsable.

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

BMWFS podrá tratar sus datos personales para las siguientes **finalidades principales o necesarias**:

- Análisis de datos mediante el uso de tecnologías de analítica con el objeto de evaluar y mejorar la atención al cliente por parte del Proveedor y del propio Titular.

- Verificación del cumplimiento de obligaciones contractuales asumidas por el Proveedor frente a BMWFS, en lo relativo a la asignación de personal y operación del servicio.
- Implementación y verificación de medidas de seguridad de la información, incluyendo controles internos para prevenir accesos no autorizados, uso indebido de sistemas o vulneraciones de seguridad.
- Realización de auditorías internas o externas para comprobar el cumplimiento de los niveles de servicio y/o de la normativa aplicable al Proveedor.
- Cumplimiento de obligaciones de confidencialidad, honorabilidad y transparencia; así como de disposiciones legales, nacionales o internacionales y sobre prevención de actividades ilícitas, mediante la implementación y cumplimiento de procedimientos administrativos y técnicos establecidos para tales efectos por BMWFS.
- En su caso, monitoreo del uso adecuado y lícito de los recursos informáticos de BMWFS, a través de procedimientos internos y herramientas tecnológicas propias y/o de terceros.
- Registro histórico de representantes y contactos del Proveedor de BMWFS.
- Realizar, en su caso, un directorio del personal del Proveedor de BMWFS.

El Responsable no tratará sus datos personales para finalidades secundarias.

IV. Transferencias de datos personales

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

Asimismo, BMWFS podrá transferir los datos personales a las empresas que forman parte de su mismo grupo corporativo para efectos de 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 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.

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:

- a) **Medios.** Si desea ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos “ARCO”) de sus datos personales, el Titular deberá presentar

una “Solicitud de derechos ARCO” (“Solicitud”), a través del correo electrónico protecciondedatos@bmw.com.mx

b) Procedimiento. La Solicitud deberá ser en formato libre y será debidamente cumplimentada y acompañada de la siguiente información y/o documentación:

- a. **DATOS DEL TITULAR:** Nombre completo, teléfono y correo electrónico (donde se le comunicará la respuesta a su solicitud).
- b. **INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL (SÓLO SI APLICA):** Nombre completo. En caso de ser representante legal del titular deberá acompañar a su escrito el instrumento público correspondiente en original, o en su caso, carta poder firmada ante dos testigos.
- c. **¿QUÉ DERECHOS EJERCER?:** Indicar el/los derechos(s) que desea ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición. Asimismo, se deberá hacer una descripción de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el/lo(s) derecho(s) señalados anteriormente y/o cualquier otro comentario que nos ayude a atender mejor su solicitud.
- d. **OTRA INFORMACIÓN** Por favor adjunte la información o documentación que considere adecuada para sustentar su solicitud y nos ayude a tramitarla convenientemente.

Si la Solicitud recibida es insuficiente o errónea para atenderla, o bien, no se acompañan los documentos antes indicados, BMWFS contará con un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes de haber recibido la Solicitud para requerirle al Titular por una sola vez que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma, para lo cual el Titular contará con un plazo de 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento contados a partir del día siguiente de haber recibido el requerimiento. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la Solicitud correspondiente. De estar debidamente cumplimentada la Solicitud, así como con la documentación requerida, BMWFS en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, comunicará al titular la determinación adoptada respecto de la Solicitud. De resultar procedente la Solicitud, BMWFS hará efectiva la determinación dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de notificación de la determinación. Los plazos anteriormente mencionados podrán ser ampliados por un período igual cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

La determinación adoptada por BMWFS derivada del ejercicio de derechos ARCO, será enviada por correo electrónico (o a la dirección que señale para tal efecto en su solicitud). Asimismo, para el ejercicio del derecho de Acceso, BMWFS enviará por correo electrónico (o a la dirección que señale para tal efecto en su Solicitud) de manera declarativa o informativa sus datos personales. En dicho comunicado le proporcionaremos una lista completa de todos los datos personales que tengamos del Titular en nuestras bases de datos.

Asimismo, el Titular puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento o transferencia de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Para revocar su consentimiento, el titular deberá ponerse en contacto con BMWFS a través del correo protecciondedatos@bmw.com.mx, con nuestro Oficial de Protección de Datos. El procedimiento para la revocación del consentimiento, en su caso, será el mismo que el establecido en los párrafos anteriores para el ejercicio de los Derechos ARCO.

VI. Contacto de la Oficina de Privacidad y Limitación del uso y/o divulgación de sus datos personales

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

El tratamiento de sus datos personales para las finalidades establecidas en este Aviso de Privacidad conlleva una limitación legal sobre el uso o divulgación de sus datos personales a lo estrictamente necesario para cumplir con dichas finalidades; el Responsable no podrá usar ni divulgar sus datos personales para ningún propósito distinto.

Sin perjuicio de lo anterior, el Titular puede solicitar la limitación sobre el uso o divulgación de sus datos personales mediante solicitud expresa y por escrito al respecto. Los requisitos y el procedimiento de atención serán los mismos que los definidos para el ejercicio de los derechos ARCO, establecidos en el presente Aviso de Privacidad.

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.

VIII. 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.