



Aviso de Privacidad

I. Responsable de la protección de sus Datos Personales.

Caja La Guadalupana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. (CLG) con domicilio en avenida Emiliano Zapata No. 13, colonia Centro, Mazatepec, Morelos, código postal 62630, y portal de internet <https://cajalaguadalupana.com/> es responsable del tratamiento de sus datos personales, en términos de los artículos 2 fracción XIV, 13, 14 y 15 de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**.

II. Finalidad del tratamiento y Datos Personales recabados.

Los datos personales (generales, financieros y patrimoniales) que le son recabados, serán utilizados para el mantenimiento de su relación como socio de **Caja La Guadalupana (CLG)**, en términos de lo señalado en este apartado.

Los **datos personales generales** (nombre, estado civil, registro federal de contribuyentes (RFC), clave única de registro de población (CURP), lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, nacionalidad, género, domicilio, teléfono particular, teléfono celular, correo electrónico, firma autógrafa, fotografía, puesto o cargo que desempeña, domicilio de trabajo, historial crediticio, ingresos, egresos, nombre y comprobante de domicilio de avales u obligados solidarios, nombre, teléfono, y domicilio de beneficiarios, incluyendo las imágenes) son recabados para ingresar como socio, así como para llevar a cabo trámites para adquirir algún crédito o productos ofrecidos por la institución y serán utilizados para los siguientes **finés esenciales**: (1) Identificación e Integración del expediente del socio, (2) Formalizar la prestación, administración, operación, contratación y comercialización de servicios y productos financieros, (3) Confirmación de identidad y situación patrimonial y laboral, (4) Emisión de la información de personas relacionadas, (5) Gestión de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial, (7) Notificación sobre cambio en condiciones de los productos o servicios adquiridos, (8) Utilización de plataformas informáticas, metodologías, programas de cómputo y sistemas relacionados con servicios de medios electrónicos, (9) Utilización de plataformas integrales de medios de pago, (10) Atención a requerimientos normativos que definan las autoridades competentes, (11) Realización de consultas, investigaciones y revisiones en relación con cualquier queja o reclamación del titular, (12) Atender sus solicitudes, dudas, reclamaciones y quejas a través de nuestros teléfonos de contacto en cada una de las sucursales, (13) Contratación de las pólizas de seguros correspondientes, (14) Almacenamiento de imágenes a través de los sistemas de video vigilancia para el resguardo y seguridad de los valores de titulares de cuentas y empleados de Caja La Guadalupana (CLG). De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes **finalidades secundarias que no son necesarias para el servicio solicitado**, pero que nos permiten brindarle una mejor atención: (15) Evaluar la calidad en el servicio, (16) Realización de estudios de mercado y estadísticos relacionados con la contratación de productos y servicios financieros, (17) Promoción de productos, servicios y beneficios adicionales, promociones y publicidad en general, todo esto ofrecido por Caja La Guadalupana (CLG), (18) Invitación a eventos sociales y de capacitación, así como la participación en Asambleas, (19) Campañas de educación e inclusión financiera y (20) toma de imágenes. Cuando su imagen vaya a ser utilizada para fines publicitarios, esta situación le será notificada por Caja La Guadalupana (CLG) y se le requerirá su consentimiento expreso en un formato específico, para que usted señale si acepta el tratamiento de sus datos (imágenes), para estos fines. La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior, en términos del procedimiento denominado revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales.

Servicios digitales. Para la prestación de servicios financieros remotos, el usuario podrá descargar la aplicación CLG Digital y el authenticator CLG Token desde las tiendas oficiales (Play Store o App Store). Estas plataformas permiten realizar operaciones de transferencia a terceros y contratación de productos, recabando para tal fin el número de cuenta, clave interbancaria y montos de operación; notificando cada movimiento vía mensaje SMS o notificación push.

Al utilizar nuestras aplicaciones, Caja La Guadalupana (CLG) podrá recopilar la siguiente información, siempre que usted elija proporcionarnos el acceso o permiso correspondiente a través de su dispositivo:

- **Acceso a dispositivos móviles:** Socio: número de teléfono celular, ID del dispositivo inteligente, número de identificación privado NIP, token, clave de acceso y ubicación GPS, Sistema de Posicionamiento Global que permite determinar la posición exacta en tiempo real, asociados con la App, correo electrónico, firma autógrafa, electrónica, imágenes, incluido el calendario, la cámara, los contactos, el almacenamiento y otras funciones de su dispositivo móvil, si desea cambiar nuestro acceso o permisos, puede hacerlo en la configuración de su dispositivo.

- **Notificaciones push.** Es posible que solicitemos enviar notificaciones automáticas con respecto a su cuenta o ciertas funciones de la aplicación. Si desea darse de baja de recibir este tipo de comunicaciones, puede desactivarlas en su configuración del dispositivo.

- Parte de la información, como su dirección de Protocolo de Internet (IP) y/o navegador y características del dispositivo, se recopila automáticamente cuando visita nuestros servicios.

- Recopilamos automáticamente cierta información cuando visita, utiliza o navega por los servicios. Esta información no revela su identidad específica (como su nombre o información de contacto), pero puede incluir información sobre el dispositivo y el uso, como su IP dirección, navegador y características del dispositivo, sistema operativo, idioma preferencias, direcciones URL de referencia, nombre del dispositivo, país, ubicación, información sobre cómo y cuándo utiliza nuestros servicios y otra información técnica. Esta información es principalmente necesaria para mantener la seguridad y el funcionamiento de nuestros servicios, y para nuestro análisis interno y propósitos de informes.

La información que recopilamos incluye:

Datos del dispositivo. Recopilamos datos del dispositivo, como información sobre su computadora, teléfono, tableta u otro dispositivo que utilice para acceder a los Servicios. Dependiendo del dispositivo utilizado, los datos de este dispositivo pueden incluir información como su IP dirección (o servidor proxy), números de identificación de dispositivos y aplicaciones, ubicación, tipo de navegador, modelo de hardware, proveedor de servicios de Internet y/o operador de telefonía móvil, sistema operativo e información de configuración del sistema.

Datos de localización. Recopilamos datos de ubicación, como información sobre su la ubicación del dispositivo, que puede ser precisa o imprecisa. Cuánto la información que recopilamos depende del tipo y la configuración del dispositivo que utiliza para acceder a los Servicios. Por ejemplo, podemos usar GPS y otras tecnologías para recopilar datos de geolocalización que nos indiquen su ubicación actual (según su dirección IP). Puede optar por no permitirnos recopilar esta información, ya sea rechazando el acceso a la información o deshabilitando la configuración de su ubicación en su dispositivo. Sin embargo, si opta por no participar, es posible que no pueda utilizar ciertos aspectos de los servicios.

III. Consentimiento para el tratamiento de datos financieros y patrimoniales.

a. Datos financieros y patrimoniales

Los datos personales financieros y patrimoniales (comprobante de ingresos de conformidad con su actividad económica, recibos de nómina en su caso, comprobante de ingresos del aval u obligado solidario, escritura del bien inmueble en caso de créditos hipotecarios, investigación domiciliaria, estudio sociodemográfico y consulta del historial crediticio), recabados son utilizados para evaluar tanto si usted califica para el otorgamiento del crédito que solicita, así como para la evaluación de la recuperación del crédito respecto a su capacidad de pago. Caja La **Guadalupana (CLG)** podrá solicitarle datos adicionales considerados como financieros y/o patrimoniales, con el fin de dar cumplimiento con la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (**LFPIORPI**).

Por lo que en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 7º de la **LFPDPPP**, se le informa que, para recabar y tratar sus datos financieros y patrimoniales, es preciso contar con su consentimiento expreso, él cual le será requerido en un formato específico al momento de su recolección, para que nos precise si acepta o no el tratamiento de dichos datos.

b. Datos sensibles

Por lo que en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 8º de la **LFPDPPP**, se le informa que, para recabar y tratar sus datos sensibles, es preciso contar con su consentimiento expreso, el cual le será requerido al momento de su recolección, para que nos precise si acepta o no el tratamiento de dichos datos.

IV. Opciones y medios para limitar el uso y divulgación de los datos.

Conforme a lo señalado en el artículo 15º fracción III de la LFPDPPP, si usted desea limitar el uso y divulgación de sus datos personales puede inscribirse en el Registro Público de Usuarios de Servicios Financieros (REUS), administrado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), de conformidad con lo establecido en el artículo 8º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. La negativa para el uso de sus datos personales en las finalidades mercadotécnicas, publicitarias no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos financieros.

V. Derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y revocación del consentimiento

Conforme a lo señalado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO. Para ejercer sus derechos deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud en cualquiera de las sucursales de Caja La Guadalupeana (CLG), mismo que deberá ser llenado, señalando su nombre completo, así como la relación jurídica que tenga con Caja La Guadalupeana (CLG), el tipo de derecho que desea ejercer, identificando con precisión los datos respecto de los cuales solicite el acceso, rectificación, cancelación u oposición, o aquellos en lo que decida revocar su consentimiento, anexando alguno de los documentos de identificación oficial (Credencial de Elector INE, Cédula Profesional, Pasaporte vigente), con el fin de acreditar su identidad o la personalidad con la que realiza la solicitud.
- Tratándose de datos personales cuyos titulares sean menores de edad o personas incapaces, esta solicitud deberá formularse por la persona que represente legalmente los derechos del menor de edad o persona incapaz, ya sea mediante la acreditación de la patria potestad o mediante tutor o curador legalmente designado.
- Usted deberá llenar la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y podrá adjuntar los documentos que sean relevantes para su petición. Para las peticiones de rectificación es necesario que señale con precisión cuál es la modificación que debe hacerse, anexando la documentación que justifique la procedencia de su solicitud.
- Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse en horas y días hábiles de conformidad con la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
- Deberá entregar su solicitud en cualquier sucursal y le será firmado de recibo con la fecha de recepción que corresponda. En caso de que la misma no cumpla con los requisitos legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción, le será requerido subsanar su solicitud en un término de diez días hábiles, de no hacerlo, la misma se tendrá por no presentada.
- Su solicitud será contestada en el medio que usted designe en un término de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de acuse de recibo. Este plazo podrá ampliarse por veinte días hábiles adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo con lo establecido por el artículo 97 del Reglamento de la LFPDPPP.
- En caso de que su solicitud sea procedente de conformidad con la LFPDPPP y demás normatividad vigente, se otorgará el acceso, se rectificarán o cancelaran sus datos, se hará efectivo su derecho de oposición o se tendrá por revocado el consentimiento, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se dé respuesta a su solicitud. Este plazo podrá ampliarse por quince días hábiles adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo con lo establecido por el artículo 97 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (RLFPDPPP).
- En todos los casos en que su 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, en caso de que requiera que la información le sea entregada de modo diverso, deberá cubrir únicamente los gastos justificados de envío y/o el costo de reproducción en copias u otros formatos que se generen.

VI. ¿En qué casos transmitimos su información personal?

Sus datos personales podrán compartirse con nuestros proveedores de bienes y servicios que fungen como encargados para dar cumplimiento a la relación jurídica que exista entre Caja La Guadalupeana (CLG) y el titular de los datos. Asimismo, le indicamos que su información personal será compartida con empresas Participantes de redes y prestadores de servicios de medios electrónicos para administrar y operar los servicios financieros contratados con **Caja La Guadalupeana (CLG)**. Para llevar a cabo lo señalado en el presente párrafo no será necesario contar con el consentimiento expreso del titular de los datos, de conformidad con lo señalado por el artículo 36, fracción VII de la **LFPDPPP**. Salvo los casos señalados con anterioridad y a menos que se actualice alguno de los supuestos contenidos en el artículo 36 de la **LFPDPPP**, los datos proporcionados por nuestros socios, beneficiarios, referencias de socios, solicitantes, avales u obligados solidarios no serán transmitidos en ninguna circunstancia.

VII. Política de Privacidad en línea.

La información relativa al uso del portal de **Caja La Guadalupeana (CLG)**, <https://cajalaguadalupeana.com/> se describe a continuación. Cuando usted ingresa al portal de Caja La Guadalupeana (CLG), nosotros registramos 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 usted se conecta), el tipo de sistema operativo que usted utiliza y el tipo de software navegador que usted usa. Adicionalmente podemos rastrear las partes del portal que usted está visitando. La información que obtenemos es utilizada para ayudarnos a crear una mejor experiencia para los usuarios de nuestro portal de Internet; todo este proceso es hecho sin que nosotros tengamos conocimiento de su nombre o de alguna otra información que nos permita identificarlo. Mientras usted visita el portal de Caja La Guadalupeana (CLG) lo hace de forma anónima, a menos que usted decida expresamente identificarse con nosotros.

Caja La Guadalupeana (CLG), no requiere que usted nos provea de datos personales para usar el portal de Internet, a menos que esto sea necesario y le sea explicada dicha necesidad de manera expresa. Algunas aplicaciones pueden requerir que usted revele alguna información personal, como en nuestros formularios de contacto todo con la finalidad de dar atención a sus comentarios, solicitudes, dudas o sugerencias, y contactarlo en caso de que sea necesario. Dentro de los formularios de contacto no se le requerirá proporcionar datos financieros, patrimoniales y/o sensibles, por lo que su revelación es responsabilidad de estos, sin perjuicio de lo anterior, en caso de que usted nos proporcione de forma voluntaria información de alguna de estas categorías, **Caja La Guadalupeana (CLG)** asegura la más estricta confidencialidad en su manejo.

Cookies, la cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en su disco duro. La próxima vez que usted ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio web. Por ejemplo, podemos usar su cookie para almacenar una contraseña para que usted no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente de nuestro portal de Internet. Una cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que usted expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien pueden ser borradas por usted en el momento en que lo desee. Asimismo, usted puede hacer que su navegador le avise cuando usted recibe una cookie de manera que usted puede aceptarlas o rechazarlas.

Redes Sociales, la información que nuestros visitantes publican o envían vía “**Inbox**” de forma voluntaria o espontánea, a través de nuestras redes sociales, se encuentra sujeta a los términos y condiciones determinados por el proveedor de servicios de la Red Social de la que se trate. **Caja La Guadalupeana (CLG)** se compromete a que la información que usted proporcione a través de nuestras redes sociales solamente será utilizada para atender sus solicitudes y dar respuesta a sus dudas o comentarios, ponernos en contacto con usted cuando así lo solicite y generar estadísticas sobre el uso del sitio o red social. Tratándose de personas que solicitan informes sobre la institución, productos y servicios, sus datos serán utilizados para proporcionarle atención personalizada y/o ser canalizado a nuestra área de atención a prospectos, quienes darán seguimiento a su solicitud vía telefónica, watts app o correo electrónico. Asimismo, en caso de que usted participe dentro de alguno de los concursos publicados en nuestras redes sociales, sus datos serán utilizados para informar el nombre y publicar la imagen del ganador(a) como evidencia o soporte sobre las actividades realizadas y el cumplimiento de las bases de nuestros concursos; así como para la entrega de premios.

Uso de imágenes, con el objeto de documentar y comunicar información sobre los eventos, concursos, reconocimientos y actividades que celebra **Caja La Guadalupeana (CLG)** durante el año, la institución podrá utilizar, imprimir, reproducir y publicar la(s), imagen(es), (en fotografía o vídeo), de los socios, solicitantes, beneficiarios y asistentes a eventos (como familiares y visitantes), y demás integrantes en medios impresos, electrónicos (blogs, redes sociales, sitio web), en todas sus manifestaciones, sus interpretaciones o ejecuciones, sus ediciones, sus fonogramas o video-gramas, y en sus emisiones para el objeto antes señalado. **Caja La Guadalupeana (CLG)**, no revelará, utilizará, ni explotará comercialmente las imágenes o fotografías publicadas por los usuarios, voluntaria y espontáneamente dentro de las páginas de nuestras redes sociales o a través de sus cuentas personales en las mismas.

VIII. ¿Ante quién puede presentar sus quejas y denuncias por el tratamiento indebido de sus Datos Personales?

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta, actuación o respuesta a sus solicitudes, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la LFPDPPP, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

IX. Más información – Oficina de Privacidad.

Si tiene alguna duda sobre el contenido, interpretación o alcance de este aviso, o requiere más información respecto al tratamiento de su información, puede contactar a nuestro departamento jurídico, vía correo electrónico en la dirección: jfuentes@cajalaguadalupeana.org.mx

X. Cambios en el Aviso de Privacidad.

Este Aviso de Privacidad está vigente desde el 1 de septiembre de 2026 y podrá ser modificado en forma discrecional por el responsable en términos de la normatividad aplicable, cualquier modificación al mismo será comunicada por el responsable mediante la publicación del nuevo Aviso de Privacidad en la página de internet <https://cajalaguadalupeana.com/> así como en nuestras sucursales.

Caja La Guadalupeana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

