

## Derechos **ARCO** - SGSI

**Banco Shinhan de México** en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y consciente de la importancia de la privacidad, pone a disposición el presente procedimiento para solicitar cualquier tipo de información relacionada con el tratamiento de datos personales o el ejercicio de cualquiera de los derechos **ARCO** (**A**cceso, **R**ectificación, **C**ancelación y **O**posición).

- La protección de datos personales es un derecho humano de los titulares de los mismos y una obligación para quienes los utilizan.
- Ayuda a prevenir y mitigar los efectos de una fuga y/o mal uso de los datos personales.
- Evita afectaciones económicas debido a multas, compensación de daños y pérdida de clientes e inversionistas.
- Aumenta la competitividad, mejora los procesos de la organización y el nivel de confianza de los cuentahabientes, consumidores, inversionistas y titulares.
- La Ley establece como uno de sus objetivos el tratamiento legítimo de los datos personales, lo que implica, entre otras cosas, que los datos se deben utilizar sólo para las finalidades que el titular ha consentido al entregar su información.

Los derechos **ARCO** que toda persona pueda ejercer, en relación con el tratamiento de sus datos personales, derivado de la relación contractual, de los formularios o comunicaciones establecidas entre ambos son:

- **A**cceso  
Comunicación de los datos que tenemos del cliente.
- **R**ectificación  
Comunicar e informar de forma fehaciente, los datos que no correspondan con su persona y se proceda a su rectificación.
- **C**ancelación  
Cancelar los datos que tenemos en el caso que el cliente quiera o lo solicite.
- **O**posición  
Delimitar las finalidades en el tratamiento o uso de los datos del cuentahabiente, para las cuales nos otorgó su consentimiento.

## 1. Estatutos

### 1.1 El deber de seguridad

La Ley en su artículo 19, señala que todo sujeto regulado que use datos personales debe establecer y mantener en el tiempo, controles de seguridad para proteger los datos que estén en su posesión.

Esto se detalla en el Capítulo III del Reglamento de la Ley: De las Medidas de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales.

El Instituto Nacional de Acceso a la Información – INAI, emitió en el Diario Oficial de la Federación las Recomendaciones en Materia de Seguridad de Datos Personales, las cuales parten de la premisa de que la seguridad depende del entendimiento y conocimiento de los procesos donde se traten datos personales. Es decir, si sabemos dónde y cómo recabamos, almacenamos, utilizamos y eliminamos la información, entonces sabremos dónde necesitamos establecer medidas de seguridad.

### 1.2 El principio de responsabilidad

El reglamento de la ley en su artículo 47 establece como uno de los principios para la protección de datos personales, el de responsabilidad, que señala que toda persona física o moral que trate datos personales tiene la obligación de velar por su resguardo y uso adecuado.

Algunas medidas para cumplir con este procedimiento, de acuerdo con el artículo 48 del Reglamento de la Ley, son la elaboración de políticas y programas de privacidad, el análisis de los riesgos a la privacidad en nuevos productos, las revisiones periódicas, entre otros.

### 1.3 Todo dato personal tiene valor

La ley establece como uno de sus objetivos el tratamiento legítimo de los datos personales, lo que implica, entre otras cosas, que los datos se deben utilizar sólo para las finalidades que el titular ha consentido al entregar su información.

En caso de que ocurra una vulneración a los datos personales, el responsable deberá analizar las causas por las cuales se presentó e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para adecuar las medidas de seguridad correspondientes, a efecto de evitar que la vulneración se repita.

### 1.4 Empleados

Todos los empleados deben cumplir todos los controles operativos que se les notifiquen puntualmente en forma de estándar, política, norma, proceso y procedimiento.

Realizar cursos de inducción y posteriormente, los cursos de formación e información pertinentes de forma regular, así como exámenes para demostrar la comprensión de los mismos, para garantizar sus conocimientos de:

- (a) Los principios de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- (b) Motivos por los que la seguridad de los datos personales es importante para el trabajo;
- (c) Riesgos del uso de datos personales en delitos financieros; y
- (d) Que se debe hacer para cumplir con las políticas, estándares y procedimientos implementados para garantizar la conformidad con los estándares definidos;

En base a la legislación y los reglamentos locales, notificar al responsable de protección de datos inmediatamente cuando reciben una solicitud de acceso del interesado o una denuncia relacionada con el procesamiento de datos personales por parte del banco, para así garantizar que dichas solicitudes y denuncias se gestionan de conformidad con la legislación y los reglamentos aplicables, y se mantengan los registros centralizados de estas solicitudes y denuncias;

Atender, inmediatamente, los requisitos de notificación del procedimiento de respuesta en caso de problemas de seguridad de datos, cuando surjan problemas relacionados con la seguridad de la información, seguridad en informática, seguridad lógica o seguridad física que deriven o puedan derivar en el procesamiento no autorizado o ilegal, robo, pérdida accidental, destrucción o daños de dichos datos personales.

## 2. Solicitudes de Acceso del Interesado

- a) En base a los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la Ley), los interesados tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento (artículo.23).
- b) El departamento de jurídico prepara el aviso de privacidad el cual deberá ser autorizado por el Director de Jurídico, dicho aviso deberá contener, al menos, la siguiente información: Los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de conformidad con lo dispuesto en la Ley (artículo 16).
- c) El interesado de los datos tendrá derecho a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos (artículo 24).
- d) El interesado tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales (artículo 25).
- e) La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato.

- f) El responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento.
- g) El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia.
- h) Una vez cancelado el dato se dará aviso a su titular.
- i) Cuando los datos personales hubiesen sido transmitidos con anterioridad a la fecha de rectificación o cancelación y sigan siendo tratados por terceros, el responsable deberá hacer de su conocimiento dicha solicitud de rectificación o cancelación, para que proceda a efectuarla también
- j) El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:
  - Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
  - Deban ser tratados por disposición legal;
  - Obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;
  - Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular;
  - Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;
  - Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular, y
  - Sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

## 2.1 Política

- El Titular de los Datos Personales o su Representante Legal serán los únicos facultados para solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO.
- La recepción de la solicitud (**BSHMSIFR067 Formulario Único para el Ejercicio de Derechos ARCO**) única para ejercer los derechos **ARCO**, podrá ser a través de:
  - ✓ Correo electrónico dirigido: **avisoprivacidad@shinhan.com**
  - ✓ Envío por correo postal simple a la dirección de **Banco Shinhan de México**.
  - ✓ Entrega de documentos de manera presencial y personal.
- Dicha solicitud será dirigida y canalizada a los responsables de la protección de datos personales, quienes verificarán que la misma por lo menos contenga lo siguiente:
  - ✓ El nombre del titular dueño de los datos, teléfono móvil o fijo, así como el domicilio completo, correo electrónico u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.

- ✓ Documento vigente oficial que acredite la identidad del Titular.
  - ✓ La descripción clara y precisa de los datos personales y/o las razones respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos **ARCO**.
  - ✓ Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
  - ✓ En el caso de que se trate de una solicitud de rectificación de datos personales, el titular deberá indicar además, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.
- En caso de que la solicitud no cumpla con alguno de estos requisitos de forma, se rechazará la solicitud y se informará al solicitante, así mismo el formato se considerará como no presentado.
  - En caso de que la solicitud reúna todos los requisitos de forma, se continuará el trámite de acuerdo al siguiente procedimiento:
    - ✓ Los responsables de la protección de datos personales comunicarán al Titular o a su representante legal, 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, la determinación adoptada, mediante el medio indicado por éste en su solicitud.
    - ✓ Si resulta procedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, se hará efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.
    - ✓ Tratándose de solicitudes a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda, lo cual se tendrá que hacer de manera presencial y personal del titular o su representante legal.
    - ✓ La obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del Titular los datos personales; o bien, mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio.
  - Los responsables de la protección de datos personales, se auxiliarán de las áreas y personas que a nombre y por cuenta de "**Banco Shinhan de México**" traten datos personales del titular e implementarán conjuntamente las medidas necesarias para dar cumplimiento con la solicitud.
  - Se podrá negar el acceso al titular de los datos personales, o a realizar la rectificación o cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:
    - ✓ Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello.
    - ✓ Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante.

- ✓ Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos.
- ✓ Cuando la rectificación, cancelación u oposición ya haya sido previamente realizada.
- Los responsables de la protección de datos personales deberán informar el motivo de la decisión y comunicarla al titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio establecido en la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

En la dirección electrónica “<http://www.shinhanmexico.com/AvisodePrivacidad.htm>” se encuentra publicado el formato de solicitud “**BSHMSIFR067 Formulario Único para el Ejercicio de Derechos ARCO**”, para la revocación del consentimiento y/o limitación de uso o divulgación de los datos personales, el objetivo es facilitar la comunicación y ayudar a la realización de la solicitud de ejercicio de derechos **ARCO** (**A**cceso, **R**ectificación, **C**ancelación y **O**posición) tal y como establece la Ley.

## 2.2 Cómo Ejercer los Derechos

Los cuentahabientes y/o ciudadanos tienen derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de los datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.

Los derechos sobre los datos de carácter personal son personalísimos, y deben ser ejercidos por el afectado frente al responsable del archivo, por lo que es necesario que acredite su identidad frente a dicho responsable; podrá, no obstante, actuar el representante legal del afectado (previa acreditación) cuando el titular de los datos se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad que le imposibilite el ejercicio personal de los mismos.

**Banco Shinhan de México** deberá contestar la solicitud que se le dirija, con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus archivos en los mismos plazos definidos para cada tipo de derecho.

**Banco Shinhan de México** deberá satisfacer la consulta, según se solicite, mediante su visualización, o por escrito o copia, certificada o no; la información habrá de ser legible e inteligible.

Corresponderá a **Banco Shinhan de México** la prueba del cumplimiento del deber de respuesta, debiendo conservar la acreditación del cumplimiento del mencionado deber.

En el caso de que la solicitud no reúna los requisitos especificados, **Banco Shinhan de México** deberá solicitar la subsanación de los mismos.

## 2.3 Protección de Derechos

En caso de que se considere, que no existe alguna razón fundada para aplazar la entrega de la información que se requirió:

- Dentro de los 15 días naturales siguientes al día que se haya notificado la respuesta correspondiente, o no se otorgue contestación en los plazos previstos.
- Presentación de la inconformidad ante nosotros mismos para su revisión, en cualquiera de las formas de recepción.
- Interponer su inconformidad ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales – **INAI**, a través de un procedimiento de inconformidad vigente

## 2.4 Denuncias o Quejas por parte de los Interesados

- a) En base a los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la Ley), el interesado tendrá derecho en todo momento y por causa legítima a oponerse al tratamiento de sus datos. De resultar procedente, el responsable no podrá tratar los datos relativos al titular (artículo 27)
- b) El interesado o su representante legal podrán solicitar al responsable en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación u oposición, respecto de los datos personales que le conciernen. (artículo 28)
- c) El interesado deberá presentar ante el responsable una solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición deberá contener y acompañar lo siguiente: (artículo 29)
  - El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
  - Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular;
  - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y
  - Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
- d) El departamento de Jurídico conjuntamente con el departamento de operaciones y sistemas darán trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley. (Artículo 30)
- e) En el caso de solicitudes de rectificación de datos personales, el interesado deberá indicar, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición. (Artículo 31)
- f) El departamento de Jurídico valida la información presentado por los interesados.
- g) El responsable comunicará al interesado, en un plazo máximo de veinte días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada.

- h) Si resulta procedente, se hará efectiva la misma dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda. (Artículo 32)
- i) No se procederá la cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:
- Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
  - Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;
  - Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
  - Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
  - Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

En todos los casos anteriores, el responsable deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla al titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

## 2.5 Custodia de Solicitudes de Derechos ARCO

Cada área de **Banco Shinhan se México** que atienda una solicitud de derechos **ARCO**, será responsable de generar e integrar el expediente correspondiente y se encargara de su custodia, así como de elaborar y entregar la respuesta al cliente, y una copia del expediente al área de Seguridad de la Información y Control Interno.

El Oficial para Seguridad de la Información y el Oficial de Control Interno mantendrán bajo su resguardo la copia de la documentación proporcionada, mismos que estarán disponibles para ser consultados por auditores internos o externos y/o la autoridad competente.

Cualquier copia impresa o en soporte electrónico, total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con su versión vigente en el portal Sharp Point de **Banco Shinhan de México**, y el formato "**BSHMSIFR067 Formulario Único para el Ejercicio de Derechos ARCO**" en el Portal - <http://www.shinhanmexico.com>.