

AVISO DE PRIVACIDAD PARA “TARJETAHABIENTES”

El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. (en adelante “El Palacio de Hierro”) con domicilio en Durango No. 230 Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700 será el responsable del tratamiento de sus datos personales.

Para cualquier duda relacionada con la protección de sus datos personales podrá contactar a nuestra Oficina de Privacidad de Datos en la dirección de correo electrónico privacidaddedatos@ph.com.mx.

Categorías de datos personales sujetas al tratamiento. Para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente aviso de privacidad, es necesario recabar y dar tratamiento a los siguientes datos personales: Datos de identificación incluyendo su imagen personal que será registrada y conservada a través de video y fotografía, datos de autenticación, incluyendo su firma autógrafa digital y credenciales de acceso a los servicios de nuestro sitio web y/o aplicación, datos de contacto; datos de ubicación, incluyendo la ubicación geográfica en tiempo real de su dispositivo móvil; datos demográficos, datos laborales; datos patrimoniales y/o financieros, información que obre en su identificación oficial y datos que usted nos proporcione de manera voluntaria para resolver cualquier asunto relacionado con nuestros servicios.

Le informamos que para cumplir con las finalidades informadas en este Aviso de Privacidad El Palacio de Hierro podrá recabar y tratar datos personales sensibles de carácter biométrico relativos a su huella dactilar, iris y las características físicas de su rostro para con el propósito de realizar actividades de identificación, autenticación y verificación de su identidad conforme a nuestros procedimientos internos.

El Palacio de Hierro podrá tratar datos personales de identificación y contacto de terceros cuando usted nos proporcione esta información, para que dichos terceros sean contactados en su calidad de obligados solidarios, y tarjetahabientes adicionales respecto de su contrato de crédito o, en su caso, como beneficiarios de los seguros que usted decida contratar. Le informamos que, al proporcionar esta información, usted reconoce haber informado a dichos terceros sobre el uso de sus datos y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos para que El Palacio de Hierro pueda tratar los datos.

Finalidades primarias. El Palacio de Hierro tratará sus datos personales para realizar las siguientes finalidades primarias: (i) Identificarle y registrarle como tarjetahabiente de El Palacio de Hierro; (ii) Proporcionarle su Tarjeta Palacio a través de nuestras tiendas u otros medios establecidos para tal efecto; (iii) Brindarle los beneficios que ofrecemos a los tarjetahabientes de la Tarjeta Palacio; (iv) Realizar consultas sobre su historial crediticio y datos demográficos ante Sociedades de Información Crediticia; (v) Solicitar referencias bancarias, comerciales y personales sobre usted; (vi) Realizar procesos de acreditación de su identidad de acuerdo con la información proporcionada y/o aquella obtenida de forma lícita a través de registros de terceros; (vii) realizar consultas de verificación de información ante registros de terceros con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos para verificar su identidad y la calidad de la información proporcionada por usted, incluyendo la consulta de bases de datos de la Secretaría de Relaciones Exteriores, a través de una herramienta tecnológica de verificación de los datos recabados y la consulta ante la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, a través del Servicio de verificación de los datos de la Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral (INE) respecto de la información almacenada en la base de datos del Padrón Electoral, a efecto de llevar a cabo cualquier trámite ante El Palacio de Hierro; (viii) Validar la veracidad y calidad de la información proporcionada por usted; (ix) Llevar a cabo procedimientos para verificar su identidad incluyendo el uso de tecnologías de identificación y autenticación biométrica conforme a nuestros procedimientos y lineamientos internos; (x) Verificar la vigencia y coincidencia de los datos de la(s) identificación(es) oficiales exhibidas. (xi) Cumplir con las disposiciones legales aplicables en materia de Prevención de Lavado de Dinero; (xii) Enviarle sus estados de cuenta a través de los diferentes medios físicos y/o electrónicos establecidos; (xiii) Enviarle notificaciones con información importante sobre su tarjeta, beneficios y/o servicios contratados, lo anterior puede incluir el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos, push notificaciones y demás medios de comunicación físicos, electrónicos y/o digitales; (xiv) En su caso, para otorgarle tarjetas adicionales si usted lo solicita; (xv) realizar todas las gestiones necesarias para la administración de su tarjeta Palacio y/o de los servicios contratados de acuerdo con nuestros términos de servicio; (xvi) Brindarle los beneficios y descuentos a los que usted sea acreedor; (xvii) Realizar la redención de puntos acumulados en su Tarjeta Palacio; (xviii) En su caso, entregarle obsequios por parte de El Palacio de Hierro; (xix) En su caso, para solicitarle un obligado solidario; (xx) Llevar a cabo gestiones de cobranza a través de diversos medios de comunicación física y/o electrónica, así como a los terceros que usted hubiere designado como referencias personales; (xxi) Realizar actividades de localización e investigación; (xxii) Llevar a cabo actividades de identificación, contención y prevención de posibles actividades ilícitas como fraudes o uso no autorizado de los servicios; (xxiii) En su caso, reponer su Tarjeta Palacio en caso de robo, pérdida, o extravío; (xxiv) Atender dudas, quejas y sugerencias así como para cualquier trámite referente a su línea de crédito; (xxv) Realizar un registro histórico de sus actividades cuando usa nuestros servicios, incluyendo integrar un historial de compras y pagos realizados con la Tarjeta Palacio; (xxvi) Procesar pagos mediante el uso de mecanismos tecnológicos y en su caso, tramitar reembolsos y/o devoluciones en caso de que resulten aplicables; (xxvii) realizar procesos de análisis de datos a partir de la información proporcionada por usted y/o aquella obtenida de fuentes lícitas; (xxviii) Realizar la redención de puntos acumulados en su Tarjeta Palacio; (xxix) Informarle sobre cambios o modificaciones a los términos y condiciones del contrato; (xxx) Ofrecerle la contratación de planes de seguros con compañías aseguradoras autorizadas con las que tengamos celebrados acuerdos jurídicos; (xxxi) En caso de que usted contrate alguno de nuestros planes de seguro, realizar todas las gestiones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en su póliza; (xxxii) Ofrecerle la contratación de servicios de protección y asistencia con proveedores distintos de El Palacio de Hierro; (xxxiii) Ofrecerle y proporcionarle el servicio de domiciliación de cargos por servicios de terceros con cargo a su Tarjeta Palacio; (xxxiv) Contactarlo en caso de cualquier duda, aclaración o rectificación a través de nuestros medios establecidos; y (xxxv) Dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos. (xxxvi) Gestionar a través de plataformas bancarias autorizadas por El Palacio de Hierro, pagos derivados de su crédito y (xxxvii) dar cumplimiento a la normatividad aplicable y a nuestras políticas y procedimientos internos, y (xxxviii) generar reportes de carácter interno.

Finalidades Secundarias. En caso de que usted lo consienta, utilizaremos sus datos para las siguientes finalidades: (i) Enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo y prospección comercial de carácter personalizado a través del ofrecimiento de bienes, servicios, promociones y/u ofertas de El Palacio de Hierro de acuerdo con sus intereses y preferencias de consumo, así como de otras marcas y/o denominaciones comerciales incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos, y demás medios de comunicación físicos, electrónicos y/o digitales; (ii) Enviarle regalos e invitaciones a eventos exclusivos organizados por El Palacio de Hierro, nuestros socios comerciales y/o empresas de Grupo BAL; (iii) Realizar estadísticas, encuestas o estudios sobre hábitos de consumo y de mercado que tengan por finalidad evaluar la calidad de nuestros servicios.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior al correo privacidaddedatos@ph.com.mx.

Transferencias. El Palacio de Hierro podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento en los siguientes casos: (i) Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable; (ii) Al Instituto Nacional

AVISO DE PRIVACIDAD PARA “TARJETAHABIENTES”

Electoral (INE) para verificar la calidad de los datos contenidos en su Credencial para Votar, incluyendo sus datos biométricos; (iii) A la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) para verificar los datos de su pasaporte; (iv) A sociedades de información crediticia, afianzadoras y aseguradoras con las que tengamos celebrados acuerdos jurídicos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los servicios adquiridos o contratados; (v) A terceros prestadores de servicios con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos vinculantes para los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad; (vi) A terceras empresas proveedoras de servicios con las que tengamos celebrados acuerdos jurídicos vinculantes para fines de realizar actividades relacionadas con la verificación de identidad mediante uso de diversas tecnologías, incluyendo herramientas biométricas, validación de información, firma de documentos y demás actos conexos para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre las partes. (vii) Si usted no se opone, a las empresas que forman parte del Consorcio Grupo BAL y asesores externos que estas contraten siempre y cuando cumplan el carácter de subencargados, que operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes para que éstas le puedan contactar directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de segmentación, perfilamiento, promoción y en su caso, ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con El Palacio de Hierro o de manera independiente. Usted puede oponerse a aquellas transferencias para las cuales es necesario su consentimiento enviando un correo electrónico a privacidaddedatos@ph.com.mx

Medios para ejercer Derechos ARCO y revocar el consentimiento. Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo “Derechos ARCO”), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección privacidaddedatos@ph.com.mx, acudiendo directamente al área de Atención a Clientes en cualquiera de nuestras sucursales; o bien, solicitándolo por escrito, al domicilio ubicado en: Durango No. 230 Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700 donde se le atenderá en tiempo y forma. Se le proporcionará una solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO (“Solicitud”) para que usted pueda ejercer su derecho.

Para que nuestra Oficina de Privacidad de Datos pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad para lo cual es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestra Oficina de Privacidad de Datos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

Nuestra Oficina de Privacidad de Datos le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales. Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección privacidaddedatos@ph.com.mx. Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se regirán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior. En caso de que su solicitud resulte procedente, nuestra Oficina de Privacidad de Datos lo registrará en el listado de exclusión propio de El Palacio de Hierro.

Autoridad de protección de datos personales. En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante la Unidad de Protección de Datos Personales de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales. Cambios al Aviso de Privacidad. El Palacio de Hierro se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, El Palacio de Hierro le informará de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Privacidad.

Última actualización.

El presente Aviso de Privacidad corresponde a la versión de Junio de 2026.

Nombre del titular

Firma del titular

Fecha

El Palacio de Hierro

SOY TOTALMENTE PALACIO®