

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO

ALCANCE: El presente protocolo aplica a todas las empresas que forman parte del GRUPO asesores-e:

- Argentina: César Villalobos.
- Chile: asesores-e Chile - SPA.
- Colombia: Bitrix Colombia SAS.
- Costa Rica: asesores-e SRL.
- Ecuador: asesoresB24 SAS
- México: asesores B24 SA de CV.
- Perú: Bitrix LATAM SAC.
- USA: asesores-e LLC.

OBJETO: El objetivo es describir el procedimiento que deben de seguir los titulares de datos personales contenidos en bancos de datos de titularidad de las empresas del Grupo asesores-e (*en adelante "el Grupo"*) para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (*en adelante los "derechos ARCO"*)

DERECHOS ARCO: De conformidad con las normas de los países donde operan las empresas del Grupo asesores-e, los derechos que toda persona puede ejercer ante el *Grupo*, respecto del tratamiento de sus datos personales son:

- **Derecho de acceso:** para obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de titularidad del *Grupo*; la forma en que sus datos fueron recopilados; las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación; así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
- **Derecho de rectificación (actualización e inclusión):** para que se modifiquen los datos que resulten ser parcial o totalmente inexactos, incompletos, erróneos o falsos.
- **Derecho de cancelación (supresión):** para solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales de un banco de datos personales, cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados; hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento; se ha revocado su consentimiento para el tratamiento; y en los casos en los que no están siendo tratados conforme a las normas.
- **Derecho de oposición:** para oponerse al tratamiento de sus datos personales, por un motivo legítimo y fundado, referido a una concreta situación personal, siempre que por una ley no se disponga lo contrario.

CRITERIOS GENERALES:

Legitimidad para el ejercicio de los Derechos ARCO: los derechos ARCO sólo pueden ser ejercidos por el Titular de los Datos Personales, sin perjuicio de las normas que regulan su representación.

Ejercicio de los Derechos ARCO: el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos *ARCO* enviando un escrito libre, al correo electrónico solicitudesarco@asesores-e-com, indicando de qué manera desea limitar el suministro y divulgación de sus datos personales.

La solicitud deberá contener los siguientes requisitos:

- Los nombres y apellidos del Titular de los Datos Personales.
- Domicilio o dirección electrónica, para efectos de las notificaciones.
- Petición en que se concreta la solicitud. Deberá indicarse el derecho que ejerce el Titular de los Datos Personales.
- Si se tratase de una solicitud de rectificación (actualización, inclusión) de datos personales, el solicitante deberá indicar a qué datos personales se refiere, además, de las modificaciones que deban realizarse a los mismos, aportando la documentación que sustente su petición.
- Fecha y firma del solicitante.

Recepción y subsanación de la solicitud de ejercicio de derechos

- Todas las solicitudes presentadas serán recibidas por el *Grupo*, dejándose constancia de su recepción.
- En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos exigidos, en un plazo de cinco (5) días¹, contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, el *Grupo* formulará las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al Titular de los Datos Personales a subsanarlas en un plazo máximo de cinco (5) días. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación se tendrá por no presentada la solicitud.
- En el caso que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, el *Grupo* podrá requerir dentro de los siete (7) días siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al Titular de los Datos Personales.
- En un plazo de diez (10) días de recibido el requerimiento, contado desde el día siguiente de la recepción de este, el Titular de Datos Personales acompañará la documentación adicional que estime pertinente para fundamentar su solicitud. En caso contrario, se tendrá por no presentada dicha solicitud.
- En caso la solicitud se refiere a información que se haya obtenido debido a la ejecución de un servicio a un cliente, se dará comunicación a dicho cliente en un plazo no menor a (2) días hábiles de la solicitud, luego de ello, en caso exista oposición por parte del cliente, se requerirá la respuesta de este en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.

Plazos de respuesta

- El plazo máximo para la respuesta del *Grupo* ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (8) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales o de su subsanación.
- El plazo máximo para la respuesta del *Grupo* ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales o de su subsanación.

¹Toda referencia a días será considerada días hábiles.

- Si la solicitud fuera estimada y el *Grupo* no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días siguientes a dicha respuesta.
- En el caso del ejercicio de derechos de rectificación, el plazo máximo de respuesta del *Grupo* será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente o de su subsanación.
- Los plazos establecidos en los numerales b) y c) podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre que las circunstancias lo justifiquen. La justificación de la ampliación del plazo será comunicada al Titular del Dato Personal dentro del plazo que se pretenda ampliar.

El *Grupo* denegará la solicitud para el ejercicio de los derechos *ARCO* presentada por el Titular de los Datos Personales, en los siguientes supuestos:

- Si el solicitante no es el Titular de los Datos Personales, o el representante legal no se encuentra debidamente acreditado para ello.
- Si en los Bancos de Datos del *Grupo*, no se encuentran los datos personales del solicitante.
- Si existe un impedimento legal, o una resolución judicial o administrativa que restrinja el ejercicio de los derechos *ARCO* al Titular de los mismos.
- Cuando el Titular de los Datos Personales ya ejerció alguno de sus derechos *ARCO* y pretende ejercerlo nuevamente sin haber transcurrido el plazo que tiene el *Grupo* para resolver su solicitud.