

## AVISO DE PRIVACIDAD CREDI Q

Versión 6 de enero 2026

El siguiente **AVISO DE PRIVACIDAD** surge de la importancia que para las empresas que integran el **Grupo Empresarial denominado GRUPO Q**, tiene el cumplimiento de las legislaciones nacionales de protección de datos personales donde desarrollamos operaciones comerciales, incluyendo El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Adicionalmente, **CrediQ** reafirma su compromiso de aplicar los más altos estándares en materia de protección de datos personales y seguridad de la información, asegurando que la recogida, el tratamiento, almacenamiento y la transmisión de información personal se realicen de manera adecuada, tanto en los procesos manuales como en los automatizados, incluyendo bases de datos, sitios web, productos en línea, redes sociales y aplicaciones móviles (APPs).

El presente Aviso de Privacidad es coherente con la Política de Privacidad interna del responsable del tratamiento y aplica exclusivamente a las empresas que operan bajo la denominación comercial de **CrediQ**, que prestan servicios financieros y crediticios, principalmente relacionados con el financiamiento de vehículos, en los países donde opera.

**CrediQ** se reserva el derecho de modificar el presente aviso de privacidad cuando lo considere conveniente, ya sea por cambios en la normativa aplicable o por ajustes en nuestra política de privacidad. Las actualizaciones estarán disponibles en los sitios web oficiales de **CrediQ**. En tal caso, se notificará mediante avisos en las plataformas de la empresa o por cualquier otro medio disponible. Le invitamos a revisarla periódicamente para mantenerse informado sobre cualquier cambio.

### RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Puedes visualizar los datos del responsable y delegado de protección de datos correspondiente a tu país de interés:

PAÍS	RESPONSABLE	DELEGADO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
El Salvador	CREDI Q, S.A. DE C.V.	Licenciado Mario Hernández	Edificio CrediQ, Boulevard Los Próceres, media cuadra después de Banco Agrícola y EPA, Antiguo Cuscatlán	<a href="mailto:privacidad@crediq.com">privacidad@crediq.com</a>

Guatemala	CREDI Q GUATEMALA S.A.	N/A	Agencia Reforma, Av. La Reforma 3-00, Ciudad de Guatemala	<a href="mailto:clientesgt@crediq.com">clientesgt@crediq.com</a>
Honduras	CREDI Q HONDURAS, S.A. DE C.V.	N/A	Complejo automotriz <b>CREDI</b> <b>Q</b> Blvd, Centro América frente a C.C. Plaza Miraflores	<a href="mailto:contactenoshn@crediq.com">contactenoshn@crediq.com</a>
Nicaragua	CREDI Q NICARAGUA, S.A.	N/A	Pista Jean Paul Genie, de los semáforos del Club Terraza 250 metros al este, Edificio Prisma, 3er piso módulo 309A.	<a href="mailto:servicioalcliente_ni@crediq.com">servicioalcliente_ni@crediq.com</a>
Costa Rica	CREDI Q COSTA RICA, S.A.	N/A	Costado este del edificio Isuzu, La Uruca, San José	<a href="mailto:controlcalidad@crediq.com">controlcalidad@crediq.com</a>

#### DATOS PERSONALES SOMETIDOS A TRATAMIENTO, FINALIDADES, BASES DE LICITUD Y TEMPORALIDAD.

Cuando usted solicita nuestros servicios de manera personal en cualquiera de nuestras sucursales, visita nuestros sitios web o interactúa con nuestras páginas en redes sociales, o es parte de nuestros colaboradores o está aplicando a una plaza como potencial candidato para ser parte de nuestro equipo de trabajo, o incluso proveedor, o socio/accionista, **CrediQ** realiza el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en la Legislación vigente en la materia en su territorio de interés o basado en prácticas internacionales. Los datos personales que usted nos proporcionará dependerán del tipo de interacción que mantenga con nosotros, y pueden incluir, sin limitarse a las siguientes categorías:

## FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Las finalidades para los cuales serán recogidos y procesados los Datos Personales y sus bases de licitud (en adelante “Finalidades Permitidas”) serán:

### TRATAMIENTOS RELATIVOS A CLIENTES

Tratamientos	Datos sujetos a tratamiento	Finalidad del tratamiento	Base de licitud
Gestión de solicitudes, atención y servicio al cliente	Datos tratados: identificación y contacto; información de la solicitud; historial de comunicaciones y gestiones. Datos de identificación: nombres y apellidos; tipo y número de documento (DUI, NIT, pasaporte extranjero, carné de residente); nacionalidad; firma; fotografía; edad; fecha de nacimiento; estado civil, en lo que sea relevante. Datos de contacto: dirección de residencia y trabajo; teléfonos móvil y fijo; correo electrónico; otros medios de contacto. Datos de interacción: contenido de consultas, reclamos o solicitudes; grabaciones de llamadas cuando aplique; citas y registros de atención.	Se utilizan datos para atender consultas, programar brindar información sobre diferentes servicios de financiamiento, gestionar solicitudes y dar seguimiento y atención a clientes y potenciales clientes.	Ejecución de medidas precontractuales, relación contractual e interés legítimo (atención y calidad de servicio).
Evaluación y otorgamiento de crédito	Datos tratados: identificación, contacto, datos financieros, laborales, patrimoniales, referencias y documentación de respaldo. Datos financieros y patrimoniales: ingresos, egresos, capacidad de pago, cuentas bancarias, historial de pagos, bienes, deudas, estados de cuenta y documentos de soporte.	Analizar la solicitud, evaluar solvencia y riesgo crediticio, verificar información, estructurar condiciones de financiamiento y decidir el otorgamiento del crédito.	Ejecución de medidas precontractuales; ejecución de contrato (si se otorga); obligación legal y normativa financiera aplicable.

	<p>Datos laborales: ocupación, empleador, cargo, antigüedad, constancias y referencias.</p> <p>Datos de riesgo: resultados de evaluación interna, consultas a burós/centrales de riesgo, verificación de referencias y validaciones documentales.</p>		
Formalización contractual y administración del crédito	<p>Datos tratados: datos de identificación y contacto; información contractual; garantías; datos transaccionales.</p> <p>Datos contractuales: contrato, anexos, pagarés/garantías, condiciones, autorizaciones, comunicaciones y modificaciones.</p> <p>Datos de garantías: bien financiado (vehículo u otro), datos registrales, valuaciones, pólizas de seguros asociadas cuando existan.</p> <p>Datos transaccionales: registros de desembolso, pagos, estados de cuenta, intereses, cargos y movimientos.</p>	<p>Formalizar el contrato, administrar la cuenta de crédito, emitir estados de cuenta, gestionar modificaciones, renovaciones, reestructuraciones y garantizar la correcta ejecución de la relación contractual.</p>	Ejecución de contrato; obligación legal y regulatoria; interés legítimo (gestión y continuidad del servicio).
Pagos, cobros y operaciones transaccionales	<p>Datos tratados: identificación, contacto, medios de pago, datos bancarios, transacciones, comprobantes y conciliaciones.</p> <p>Datos de reclamos y procedimientos: comunicaciones con abogados o autoridades.</p> <p>Datos de seguridad transaccional: registros de autenticación, logs, evidencias y alertas antifraude.</p>	<p>Procesar pagos y cobros, facturación cuando aplique, conciliaciones, seguridad transaccional, atención de reclamaciones y continuidad operativa.</p>	Ejecución de contrato; obligación legal (fiscal, contable y financiera).

Gestión de mora y cobranza (incluye gestiones extrajudiciales y judiciales), compartir datos con empresas recuperadoras de mora	<p>Datos tratados: identificación, contacto, información contractual y de pagos, evidencia de gestiones de cobro.</p> <p>Datos de contacto ampliados: teléfonos alternos, direcciones para notificación, contactos de referencia si fueron provistos.</p> <p>Datos de gestión: registro de llamadas, mensajes, visitas, acuerdos de pago, reestructuraciones y comunicaciones.</p> <p>Datos legales: expedientes, demandas, resoluciones, medidas cautelares cuando corresponda.</p>	<p>Gestionar la recuperación de cartera, negociar arreglos de pago, ejecutar garantías, y tramitar gestiones judiciales o administrativas cuando aplique.</p>	Ejecución de contrato; interés legítimo (recuperación de cartera).
Verificaciones de identidad, listas de control, sanciones y cumplimiento regulatorio.	<p>Datos tratados: identidad, datos financieros y transaccionales, historial comercial, números de documentos de identidad.</p> <p>Datos de cumplimiento: resultados de verificaciones, coincidencias en listas restrictivas, alertas y reportes.</p>	Identificación, prevención y detección de fraude, lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas; cumplimiento de deberes de reporte y debida diligencia.	Obligación legal e interés público.
Completar formularios de contacto y atención digital	<p>Datos tratados: nombre completo, correo, teléfono, preferencias, y contenido del mensaje.</p> <p>Datos técnicos básicos (cuando aplique): dirección IP, fecha/hora, identificadores de sesión.</p>	Gestionar consultas y solicitudes realizadas por canales digitales y brindar seguimiento.	Medidas precontractuales; interés legítimo; consentimiento cuando la ley lo requiera.
Recogida de cookies e información sobre tecnologías similares	<p>Datos tratados: datos de navegación y preferencias.</p> <p>Datos de navegación web: dirección IP, dominio, tipo de navegador y sistema operativo, páginas visitadas, URL de procedencia, actividades realizadas,</p>	Mejorar la experiencia del usuario, optimizar el funcionamiento del sitio y, cuando aplique, personalizar contenidos o medir campañas.	Interés legítimo para cookies necesarias; consentimiento cuando corresponda.

	identificadores de dispositivo, tiempo de permanencia y demás datos captados por cookies o tecnologías similares.		
Elaboración de estadísticas internas y análisis de mercado	Datos tratados: identificación indirecta, consumo, preferencias y datos derivados.  Preferencias y perfil: historial de comunicaciones, registro de consentimientos, canal/horario preferido, intereses y respuestas a campañas.	Estudios de comportamiento, mejora de servicios y toma de decisiones basada en datos, preferiblemente mediante agregación/anonimización.	Interés legítimo y consentimiento cuando aplique.
Encuestas y estudios de satisfacción	Datos tratados: identificación opcional, contacto si lo provee y respuestas.	Recopilar opiniones para mejorar productos, procesos y servicio al cliente.	Interés legítimo y consentimiento cuando aplique.
Publicidad, marketing y ofertas personalizadas	Datos tratados: identificación, contacto, preferencias, historial de interacción, navegación y análisis.  Registro de consentimientos y revocaciones; segmentación comercial.	Enviar comunicaciones comerciales y ofertas; gestionar campañas, segmentación y medición de resultados.	Consentimiento cuando la ley lo requiera; interés legítimo para comunicaciones permitidas y gestión comercial.
Envío de boletines informativos	Datos tratados: correo electrónico, nombre y apellido; registro de suscripción y preferencias.	Enviar noticias, eventos y comunicaciones a personas suscritas voluntariamente.	Consentimiento.
Mantenimiento actualizado de datos personales	Datos tratados: identificación, contacto, datos contractuales y preferencias de comunicación.	Mantener registros correctos y actualizados; mejorar la calidad de la información y reducir riesgos operativos.	Relación contractual e interés legítimo.

Atención presencial, quejas y reclamos	Datos tratados: nombre, identificación, contacto y contenido de la queja o reclamo.  Evidencias y documentación aportada; comunicaciones y resoluciones.	Gestionar quejas, reclamos y solicitudes; asegurar seguimiento y respuesta oportuna.	Relación contractual; interés legítimo; cuando aplique.
Recolección de datos de geolocalización.	Datos de ubicación del vehículo geo posicional dentro del territorio centroamericano, Panamá y México.	Gestionar avisos de robos, hurtos, o recuperación del vehículo en caso de mora	Relación contractual, interés legítimo, y consentimiento
Creación y administración de usuarios en plataformas digitales	Datos tratados: identificación, contacto, credenciales de acceso, datos técnicos (IP, dispositivo) y trazabilidad de uso.  Registros de autenticación, logs, y preferencias de cuenta.	Gestionar cuentas de usuario, acceso a servicios, seguridad, y consultas en línea.	Ejecución de contrato y medidas precontractuales; interés legítimo (seguridad).
Videovigilancia	Datos tratados: imágenes y grabaciones, fecha y hora.  Datos de videovigilancia y seguridad física: imágenes y grabaciones de cámaras instaladas en instalaciones.	Seguridad de personas y bienes. No se realizan grabaciones en sitios como servicios sanitarios.	Interés público en espacios públicos; interés legítimo para seguridad interna.

## TRATAMIENTOS EN EL ÁMBITO LABORAL PARA CANDIDATOS Y COLABORADORES

Tratamiento	Datos Utilizados	Finalidad del tratamiento	Base de licitud
Registro Almacenamiento, gestión administrativa, compartir con autoridades administrativas laborales o seguridad social.	Datos de identificación: nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad, carné de residente nacionalidad, firma, fotografía, edad, fecha de nacimiento, estado civil; todo ello	Dar cumplimiento a obligaciones contractuales o requerimientos legales	Relación contractual, Obligación legal

	<p>en lo que sea relevante para la relación contractual,</p> <p>Cargo o puesto, área de trabajo, horarios, historial de asistencia, evaluaciones de desempeño, información sobre ausencias, permisos, sanciones, tipo de jornada, condiciones laborales</p> <p>Datos de contacto: dirección de residencia, dirección de trabajo, dirección de entrega, teléfonos móvil y fijo, correo electrónico, otros medios de contacto</p> <p>Datos académicos: Formación educativa, títulos obtenidos, certificados, centros de estudio, historial académico, conocimientos técnicos, experiencia laboral previa, referencias profesionales, competencias y habilidades, hoja de vida o Curriculum vitae, y cualquier información relacionada aportada para procesos de selección y reclutamiento de personal.</p> <p>Datos sensibles: Información sobre salud, estado físico o mental, discapacidad, licencias médicas u ocupacionales. Se incluyen únicamente cuando sea</p>		
--	--	--	--

	necesario y con consentimiento expreso del titular.  Contacto de emergencia.		
Gestión de la relación laboral  Selección y reclutamiento de personal, consulta en listas de sanciones para prevención contra lavado de dinero, antecedentes penales y policiales.	Datos de identificación, contacto, datos laborales, asistencia, desempeño, sanciones, remuneraciones y beneficios.  Datos sensibles: información de salud vinculada a seguros, licencias médicas o riesgos laborales.	Administrar la ejecución del contrato laboral, gestionar asistencia, horarios, desempeño, permisos, licencias y beneficios, así como obligaciones laborales y previsionales.	Ejecución de contrato, obligación legal y consentimiento para datos sensibles.
Selección y reclutamiento de personal, consulta en listas de sanciones para prevención contra lavado de dinero.  Identificación, contacto, datos académicos, experiencia laboral, referencias y resultados de evaluaciones.	Identificación, contacto, datos académicos, experiencia laboral, referencias y resultados de evaluaciones.	Se utilizan datos para evaluar candidatos, verificar formación y experiencia, validar referencias, realizar entrevistas y aplicar pruebas de selección.	Medidas precontractuales.
Incidencias y emergencias dentro de instalaciones  Incluye registro de accidentes o situaciones que requieran asistencia.	identificación, contacto, descripción del incidente Datos sensibles de salud.  . .	Atender accidentes laborales que requieran asistencia dentro de las instalaciones del patrono.	Protección de intereses vitales

## TRATAMIENTOS RELACIONADOS A PROVEEDORES

Tratamiento	Datos Utilizados	Finalidad del tratamiento	Base de licitud
Recolección y almacenamiento de datos.	Datos de contacto: dirección, dirección de trabajo, dirección de entrega, teléfonos móvil y fijo, correo electrónico, otros medios de contacto, datos de facturación, documentos de identidad, documentos de numeración tributaria, matriculas de empresa	Facturación, contacto y gestión de servicios prestados al responsable	Relación contractual
Identificar, contactar, consultar, verificar en listas y noticias, almacenar, analizar riesgos, compartir con autoridades.	Datos tratados: identidad, datos financieros transaccionales e historial comercial.  Datos sobre posibles antecedentes o coincidencias en listas restrictivas.  Datos financieros, laborales y patrimoniales: Ingresos económicos, cuentas bancarias, datos de formas de pago.	Identificación y prevención de fraude, lavado de dinero y actividades ilícitas	Obligación legal
Contacto, verificación y seguimiento de gestión de pagos.	Referencias de terceros, cuentas bancarias, datos de facturación.	Consultas a terceros para referencias de antigüedad, de relaciones comerciales y profesionales; pagos, cobros y operaciones transaccionales	Relación contractual o precontractual.
Gestión de proveedores y aliados (encargados y corresponsables).	Datos tratados: identificación y contacto de representantes; datos financieros, fiscales y contractuales.	Gestionar la contratación, administración y pago a proveedores; verificar requisitos, ejecutar	Relación contractual; obligación legal.

	Datos de cumplimiento: verificaciones en listas y gestión de prevención contra lavado de dinero, debidas diligencias, listas restrictivas cuando aplique, referencias y documentación de soporte.	contratos, controlar accesos y cumplimiento de obligaciones.	
--	---	--	--

Para el cumplimiento de las finalidades antes detalladas, **CrediQ**, podrá realizar la recogida o recolección, registro, almacenamiento, organización, estructuración, transmisión, conservación, adaptación o modificación, destrucción de los datos conforme a la legislación aplicable en el país donde se realice dicho tratamiento. La obtención de datos personales se realiza en el momento de solicitar información o formalizar contratos en las diferentes sucursales de **CrediQ**, o mediante el uso de sus plataformas digitales. Igualmente, con estos datos, **CrediQ** realizará procesos de análisis de datos que generarán nuevos datos vinculados a los usuarios y clientes.

Si nos facilita datos de terceros como referencias personales o comerciales, usted será responsable de haber compartido dicha información. Usted debe estar legalmente autorizado a compartirlo (es decir, autorizado por el tercero a compartir su información, o por cualquier otra razón legítima).

#### **MECANISMOS Y MEDIOS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS Y REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

Los titulares podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa aplicable en el país donde se recaben sus datos personales. Asimismo, el titular podrá solicitar la revocación del consentimiento cuando el tratamiento se base en dicha autorización, sin efectos retroactivos sobre operaciones realizadas de forma legítima.

El ejercicio de estos derechos se realizará de manera presencial en la sede del responsable del tratamiento, que se ha identificado en la parte superior del presente aviso. Si desea ejercer sus derechos por vía electrónica, favor enviar correo electrónico a las direcciones antes señaladas, a fin de que le indiquen el procedimiento a seguir. El titular o su representante legal debidamente facultado deberá acudir a la dirección anteriormente indicada para el país donde se efectuó la recolección de los datos. En dichas sedes se proporcionarán los formularios y los procedimientos necesarios para atender la solicitud conforme a los requisitos legales aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, los titulares podrán realizar consultas o solicitar orientación sobre el procedimiento a través de los correos electrónicos o números telefónicos de contacto ya indicados.

#### **ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:**

Para la adecuada ejecución de nuestras actividades y la correcta prestación de los servicios, **CrediQ** requiere el apoyo de proveedores especializados que realicen determinados tratamientos de datos personales por cuenta nuestra. Estas finalidades pueden abarcar

tareas de gestión administrativa, soporte al cliente, comunicaciones, análisis de preferencias, servicios tecnológicos, marketing, actividades relacionadas con el financiamiento, recuperación administrativa o judicial, así como funciones de seguridad o mantenimiento de sistemas o incluso almacenamiento en la nube.

Estos proveedores únicamente tratan los datos siguiendo nuestras instrucciones y bajo contratos que garantizan la confidencialidad, integridad y uso legítimo de la información, además del cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por la normativa aplicable. En caso de necesitar información adicional sobre los encargados que intervienen en el tratamiento de datos, el titular podrá contactarnos a través de los medios indicados en la sección correspondiente a los datos de contacto del responsable o a través del delegado de protección de datos.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

En **CrediQ** trabajamos para proteger la seguridad de su información y datos personales durante su transmisión y almacenamiento a través de nuestros sistemas, sitios web y aplicaciones. Para ello, utilizamos medidas organizativas y tecnologías de seguridad diseñadas para establecer canales de comunicación confiables entre el usuario y nuestros servidores, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados. Estas medidas podrán actualizarse o ampliarse conforme evolucionen las tecnologías de seguridad o según las soluciones que **CrediQ** adopte en el futuro.

Mantenemos medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recopilación, almacenamiento y comunicación de información y datos personales del cliente. Nuestros procedimientos de seguridad implican que, ocasionalmente, podemos solicitar pruebas de identidad para asegurarnos de su veracidad.

## TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

**CrediQ** podrá realizar transferencias de datos personales cuando ello sea necesario para el cumplimiento de finalidades legítimas vinculadas a la prestación de servicios, la gestión comercial, financiamiento bancario o con financieras, el soporte para clientes o el cumplimiento de obligaciones legales. Estas transferencias pueden realizarse entre las empresas que integran el grupo empresarial, siempre conforme a la normativa aplicable en cada país y con las salvaguardas exigidas para transferencias. El responsable de tratamiento podrá hacer transferencias internacionales de datos, con la finalidad de realizar almacenamiento de datos, con las garantías de seguridad requeridas por las Leyes.

También podrán efectuarse transferencias cuando sean requeridas por autoridades competentes, organismos de control, juzgados o tribunales, en cumplimiento de una obligación legal o de un mandato formal emitido por dichas autoridades.

Al aceptar el presente Aviso de Privacidad, el titular autoriza las transferencias aquí descritas, realizadas para las finalidades previstas y conforme a las medidas de seguridad establecidas por **CrediQ** y la normativa vigente.

## **USO DE COOKIES**

El sitio web utiliza cookies y tecnologías similares para facilitar su funcionamiento, recordar tus preferencias y analizar patrones de navegación con fines operativos, estadísticos y de personalización. Algunas cookies son indispensables para el correcto desempeño del sitio, mientras que otras pueden gestionarse según tus preferencias desde la configuración de tu navegador o los ajustes disponibles en la propia plataforma.

Al continuar navegando o utilizar nuestros servicios digitales, se considera que aceptas el uso de estas tecnologías conforme a lo establecido en este Aviso de Privacidad.