



# POLÍTICA DE PRIVACIDAD



La evolución de la tecnología y de las telecomunicaciones en particular, ha dado lugar a la expedición de diversas normas que tienen por objeto regular el tratamiento legítimo de la información personal para garantizar la privacidad y el derecho de cada persona a decidir sobre sus datos personales. Estas normas son de observancia obligatoria para todos los sujetos obligados que poseen datos personales, tales como lo son las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones.

La protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones es crucial para mantener la confianza y el prestigio que han caracterizado a nuestra empresa desde que iniciara operaciones. Por tanto, considerando la protección de datos personales de nuestros clientes y empleados como un derecho fundamental, América Móvil ha establecido las directrices que deben seguir nuestras operaciones:

- **Integridad:** La información personal debe mantenerse completa y exacta

para lo que se establecerán las medidas correspondientes.

- **Disponibilidad:** La información debe estar disponible para sus titulares o para los usuarios autorizados en el momento en que se necesite.
- **Confidencialidad:** Los datos personales solo serán utilizados por el personal autorizado y con justificación para hacerlo.

Ante el reto de innovación continua al que se enfrenta nuestra industria,

América Móvil se esfuerza por mantener en sus operaciones las medidas adecuadas para la protección de datos personales en apego a las leyes aplicables.

Para efectos de esta política, los términos “América Móvil”, la “Empresa” y “nosotros” significan América Móvil, S.A.B. de C.V., individualmente y/o en conjunto con sus subsidiarias y con sus respectivos empleados, proveedores, terceros autorizados y subcontratistas, según el contexto.

## OBJETIVO

La presente Política de Privacidad tiene por objeto establecer los lineamientos necesarios para el adecuado uso de la información personal así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas a las que debemos apegarnos para garantizar la protección de los datos personales que nos sean confiados, a fin de crear y mantener relaciones de confianza y cumplir con las disposiciones legales aplicables.

Asimismo, establece los lineamientos sobre la privacidad de las comunicaciones.

### **Alcance y ámbito de aplicación**

Esta política es aplicable a todas nuestras operaciones en todos los países en los que operamos. Todos nuestros empleados, subcontratistas y terceros autorizados están obligados a conocer, comprender, promover, así como poner en práctica las directrices contenidas en la misma.

### **Sobre la información recabada**

América Móvil recaba diferentes tipos de información proveniente de diversas fuentes, para numerosas finalidades, según sea el contexto, entre las que se encuentran las siguientes:

- Contratación del servicio y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del mismo.
- Personalización y mejora de nuestros servicios según las necesidades del cliente.
- Identificación y promoción de servicios que puedan ser de interés de nuestros clientes.
- Selección y administración del personal laboral.

### **Sobre el tratamiento de la información recabada**

La obtención y el manejo de datos personales de nuestros clientes y empleados están sujetos a:

- Se debe contar con el consentimiento del titular de los datos personales cuando el mismo resulte necesario en términos de las disposiciones aplicables.
- La obtención de datos personales no debe hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos y dentro de los límites legalmente establecidos a fin de proteger en todo momento los intereses de los titulares.

- Los datos deben recopilarse y almacenarse de acuerdo a los procedimientos internos de cada operación, mantenerse íntegros, procurando su actualización según corresponda, y eliminarse cuando dejen de ser necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- Se establecen y mantienen medidas de seguridad físicas, lógicas y organizativas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado. En caso de algún incidente en la seguridad de datos personales, deberá procederse conforme a la Política de Seguridad de la Información de América Móvil y la política y/o procedimiento que cada operación determine para ello.
- Contar con convenios y/o cláusulas de confidencialidad con el personal que tenga acceso a datos personales.
- Cerciorarse de que el personal sus empleados entienda, reconozca y acepte sus obligaciones con respecto a la información a la que tengan acceso, y exigir que la utilización de dicha información sea exclusivamente para los fines autorizados.
- Implementar mecanismos correctivos en caso de que ocurra alguna violación al deber de confidencialidad por parte del personal.

El acceso a la información personal de nuestros clientes y empleados está limitado exclusivamente a aquellos empleados que tienen necesidad de conocerla para desempeñar sus funciones de trabajo.

### **Sobre la información del uso de los datos personales y el deber de confidencialidad**

En los países en donde operamos y que existe una regulación específica para el caso, se hace disponible el Aviso de Privacidad y/o la Política de Privacidad, que contiene información detallada sobre los usos que damos a la información recabada.

No obstante lo anterior, todas nuestras subsidiarias están obligadas a cumplir con esta política, la Política de Seguridad de la Información y al deber de confidencialidad respecto de los datos personales que se encuentren bajo su custodia, incluyendo lo siguiente:

### **Sobre la supresión de datos personales**

Una vez que los datos personales hayan dejado de ser necesarios para las finalidades para las que fueron recabados, serán suprimidos, a menos que exista alguna disposición legal o contractual que exija su bloqueo y conservación.

### **Sobre la transferencia de datos personales**

Toda transferencia y/o transmisión de datos personales se regulará a través

de un instrumento jurídico idóneo en el que se identificarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de protección de datos personales de acuerdo a la legislación aplicable.

### **Sobre los derechos de nuestros clientes y empleados**

El aviso de privacidad y/o política de privacidad correspondiente informará a nuestros clientes y empleados sobre la forma en la que pueden acceder a sus datos personales, rectificarlos, suprimirlos y/o oponerse a alguna finalidad de su tratamiento.

### **Sobre la privacidad de las comunicaciones**

La privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes es un principio fundamental que nos rige, no solo por disposición legal sino porque en ello va la confianza que el público ha depositado en nosotros.

Las directrices establecidas por América Móvil en materia de privacidad de las comunicaciones son:

- Nadie puede escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita debidamente fundada y motivada de las autoridades competentes.
- No obstante lo anterior, se podrá realizar la entrega de información de los particulares,

realizar la geolocalización de una línea de comunicación móvil, bloquearla, restringirla o llevar un registro y control de las comunicaciones cuando dichas acciones sean requeridas en términos de la legislación que resulte aplicable, debiendo constar siempre por escrito, mediante oficio emitido y suscrito por una autoridad competente y cuyo requerimiento esté debidamente fundado y motivado en términos de ley.

### **Procedimiento de cumplimiento, implementación y control de la política de privacidad de datos**

Además de hacer pública la presente política para que sea conocida y cumplida por nuestro personal y por grupos de interés de nuestra empresa, realizamos campañas frecuentes de difusión, capacitación y concientización en materia de protección de datos personales y privacidad para que su entendimiento sea global y esté actualizado.

Cualquier incumplimiento a esta política deberá ser reportada a través de las líneas de denuncia que cada subsidiaria tenga habilitadas.

América Móvil revisará cada año esta política, al igual que la forma en la que se está aplicando, a fin de verificar su validez y eficacia.

En caso de dudas contactar a [privacidad@americamovil.com](mailto:privacidad@americamovil.com)