

CÓDIGO DE CONFIDENCIALIDAD

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONFIDENCIALIDAD

- Principio 1 – Responsabilidades de los Miembros del Grupo Financiero Scotiabank
- Principio 2 – Identificando el Objetivo para el cual se solicitó la Información Personal
- Principio 3 – Obteniendo la Autorización del Cliente
- Principio 4 – Límites para obtener Información Personal
- Principio 5 – Límites para el uso, divulgación y conservación de Información Personal
- Principio 6 – Custodia adecuada de la Información Personal
- Principio 7 – Protegiendo la Información Personal
- Principio 8 – Elaboración de Políticas y Procedimientos disponibles para los Clientes
- Principio 9 – Acceso del Cliente a su Información Personal
- Principio 10 – Manejo de quejas y consultas

Anexo 1 – Regulación Aplicable

Ley de Instituciones de Crédito

Ley de Mercado de Valores

Ley de Sociedades de Inversión

Disposiciones de Carácter General Aplicables a Instituciones de Crédito

INTRODUCCIÓN

El Grupo Financiero Scotiabank (Scotiabank) siempre ha estado comprometido en manejar la información proporcionada por su personal y clientes de forma confidencial y segura. El Código de Confidencialidad de Scotiabank está basado en este compromiso.

ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONFIDENCIALIDAD

Los miembros de Scotiabank Inverlat incluyen a empresas que prestan los siguientes servicios al público en general: depósitos, préstamos y otros servicios financieros personales, pago a tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, servicios fiduciarios, manejo de inversiones, entre otros.

Este código describe los principios que cada miembro de Scotiabank utilizará para proteger la privacidad de la información personal de los clientes en la realización de sus actividades comerciales, sin importar cómo se obtuvo, utiliza o comparte la información.

Este Código aplica para todos y cada uno de los miembros de Scotiabank en relación a sus operaciones. Cuando un miembro de Scotiabank está sujeto a leyes o regulaciones que aplican a una industria o requerimientos auto regulatorios que implican obligaciones adicionales a cumplir o de mayor vigilancia con respecto a la protección de datos personales también se deben cumplir con estas.



Descubre lo que puedes lograr

PRINCIPIOS

1. Responsabilidades de los Miembros de Scotiabank

El miembro de Scotiabank es responsable de toda la información personal en su posesión o custodia, incluyendo cualquier tipo de información personal proporcionada a terceros para el procesamiento de información u otras actividades administrativas. Cada área ha establecido políticas y procedimientos individuales para cumplir con éste Código y ha designado a una o más personas para ser el responsable de su cumplimiento.

- 1.1. Los niveles directivos de Scotiabank tienen la responsabilidad de proteger la información personal de los clientes, sin embargo delegan el procedimiento de su cumplimiento día con día a otros.
- 1.2. Los miembros de Scotiabank identificarán internamente y hacia sus clientes a la persona o personas responsables de la protección de la privacidad en general y de su cumplimiento.
- 1.3. Los miembros de Scotiabank son responsables de la información personal en su poder o custodia así como la que compartan con terceros para su procesamiento u otras funciones administrativas y deberán documentar esta actividad por medio de un contrato u otro acuerdo con el tercero.
- 1.4. Para poner en práctica los principios de este Código, los miembros de Scotiabank :
 - Tiene Políticas y Procedimientos para proteger la privacidad de la información personal
 - Tiene Políticas y Procedimientos para recibir y responder preguntas y quejas de los clientes
 - Comunica a su personal y clientes sobre estas políticas y procedimientos
 - Capacita a su personal para comprender y dar seguimiento a las políticas y procedimientos de los miembros de Scotiabank

Los miembros de Scotiabank vigilan el cumplimiento de estas políticas y procedimientos a través de auditorías periódicas basadas en riesgos, y a través de políticas y procedimientos de cumplimiento.

2. Identificando el Objetivo para lo que se solicita la Información Personal

El miembro de Scotiabank deberá identificar el objetivo por el cual se está solicitando la información personal de forma previa o al momento de recabar la información.

- 2.1. Excepto de la forma en que se describe más adelante al momento de que un cliente solicita algún producto o servicio, el miembro de Scotiabank se deberá asegurar que el cliente tiene conocimiento de:
 - La razón por la cual los miembros de Scotiabank requieren la información personal
 - La manera en la cual la información personal puede ser utilizada para otros propósitos con la autorización del cliente

- El hecho de que el cliente puede negarse a dar autorización para utilizar su información con otros propósitos.

En algunos casos los miembros de Scotiabank pudieran no explicar ni obtener la aprobación del cliente para los fines para los cuales fue solicitada la información. Ver puntos 3.4, 3.4.1 y 5.1 para mayor detalle.

2.2. Los miembros de Scotiabank obtendrán y usarán la información personal solo para los siguientes propósitos:

- Entender las necesidades del cliente
- Analizar e identificar productos o servicios para los clientes
- Determinar la elegibilidad del clientes para nuestros productos o servicios
- Clasificar, manejar y ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que satisfacen sus necesidades
- Dar continuidad al servicio
- Dar cumplimiento a los requerimientos legales y regulatorios
- En lo relacionado con los productos de seguros, para investigar y analizar las reclamaciones.

2.3. Los miembros de Scotiabank identificarán los propósitos para los cuales desean utilizar la información personal y se lo comunicarán al cliente por escrito, de forma personal ya sea telefónica o electrónicamente o por cualquier otro medio, utilizando un lenguaje fácil de entender.

Los miembros de Scotiabank deberán resaltar el propósito de cualquier otra información solicitada, para que los clientes estén conscientes, por ejemplo en una solicitud, podrán resaltarse con letra en negrillas, a través de una caja de texto o en un formato o carta por separado. Vía telefónica se podrá identificar el objetivo como parte diferente de la solicitud.

2.4. Los empleados de Scotiabank a cargo de obtener la información del cliente, deben poderles explicar el objetivo de para lo cual fue solicitada cuando se comuniquen telefónicamente, por escrito o visiten una sucursal u oficina que tenga la posesión o custodia de su información personal.

2.5. Los miembros de Scotiabank se encargarán de explicar los propósitos para los cuales se está solicitando la información personal incluyendo cualquier propósito que pudiera no ser tan obvio como los demás. La información recabada como, nombre o dirección son evidentes y no necesitan explicación, pero alguna otra puede no ser tan obvia, por ejemplo:

- Referencias.- son utilizadas para verificar la información de la solicitud RFC o CURP.- es requerido para efectos de formular su carta de retención de impuestos.
- Información crediticia reportada a las Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito).- es utilizada para mantener el proceso de evaluación de crédito.

- Información Personal, es necesaria para crear un certificado personal digital que se requiere para los servicios en línea y autenticar al cliente a través de la página web y su información de la cuenta.
- Información personal, incluye sin limitación, la edad del cliente, el perfil de inversión, objetivo, tolerancia al riesgo, conocimiento sobre inversiones, inversiones de renta, patrimonio, ingresos, empleo, y son utilizados para determinar la inversión que se adecue de manera personal conforme a la legislación de valores.
- La información del cliente y su cónyuge, relacionada con la contratación es con objeto de cumplir con las normas comerciales "internas" bajo la Legislación de Valores

3. Obteniendo la Autorización del Cliente

El miembro de Scotiabank deberán hacer un esfuerzo para asegurar los clientes entienden cómo será utilizada su información personal. El miembro de Scotiabank deberá obtener su autorización antes, al recibir o al momento de utilizar la información personal, sin engañar al cliente.

La autorización del cliente puede ser expresa, implícita o a través de un representante debidamente autorizado y puede retirarla en cualquier momento con ciertas excepciones. Los miembros de Scotiabank pueden recabar, utilizar o revelar información personal sin el conocimiento o autorización del cliente en circunstancias excepcionales autorizadas o de acuerdo a lo que establece la ley aplicable.

- 3.1. Los miembros de Scotiabank se esforzarán para asegurar que los clientes comprenden cómo será utilizada y compartida su información personal y obtendrán su aprobación antes, al momento de recabar o utilizar o compartir la información personal.

Los miembros de Scotiabank generalmente solicitarán autorización para utilizar y divulgar la información personal de los clientes al momento de recabarla, sin embargo si identifica un nuevo uso, se buscará obtener una nueva autorización para tal fin.

- 3.2. Los miembros de Scotiabank no engañarán al cliente para obtener su aprobación, Deberán explicarles como se utilizará la información personal proporcionada, antes de que el cliente dé su aprobación.
- 3.3. Los clientes pueden dar su consentimiento oralmente, por escrito o electrónicamente.

Los clientes pueden dar su autorización

- Oralmente, por ejemplo cuando la información es recabada telefónicamente.
- Por escrito, por ejemplo cuando se llena y firma una solicitud.
- Electrónicamente, por ejemplo cuando se realiza la solicitud a través de una computadora o un dispositivo electrónico de comunicación.

En algunos casos en que la regulación lo permite, los clientes pueden dar su autorización de forma implícita:

- Al hacer uso del producto o servicio de los miembros de Scotiabank
- Al no responder al ofrecimiento de retirar su información personal de una lista de mercadeo directo del miembro de Scotiabank.

Los clientes pueden dar su autorización a través de un representante autorizado como un tutor o persona con poder notarial. Esto es necesario por ejemplo si el miembro de Scotiabank no puede obtener la autorización expresa correspondiente de un cliente menor de edad, enfermo de gravedad o incapacitado mentalmente.

Antes de decidir qué forma de autorización es necesaria, el miembro de Scotiabank, deberá considerar el tipo de información personal que requiere, su objetivo y el tipo de contacto que tiene con el cliente.

- 3.4. El miembro de Scotiabank puede obtener o usar información personal sin conocimiento o aprobación del cliente en circunstancias excepcionales autorizadas o de acuerdo a la regulación vigente.

Por ejemplo el miembro de Scotiabank, podrá no requerir de la autorización cuando, la información personal es recabada o revelada en casos como:

- En busca de los mejores intereses para los clientes y la autorización no se pudo obtener de forma oportuna.
- Cuando al momento de solicitar y recabar la información esta se ponga en peligro, con alguna investigación de alguna violación de los acuerdos o contravenir con la regulación como por ejemplo, cuando se detecta y previene alguna actividad criminal y transacciones delictivas.
- Los miembros de Scotiabank no solicitarán aprobación cuando la información obtenida o utilizada es clasificada como información pública.
- Cuando el miembro de Scotiabank reciba una lista de clientes proporcionada por otra Institución u Organización regulada, suponiendo que la Institución u Organización que provee la información obtuvo el consentimiento correspondiente del cliente, antes de proporcionar la información al miembro de Scotiabank.

- 3.4.1. El miembro de Scotiabank puede revelar información personal sin el conocimiento o consentimiento del cliente en circunstancias excepcionales autorizadas o por requerimiento de la Ley, Por ejemplo, se puede no solicitar autorización del cliente cuando:

- Las empresas contratadas por Scotiabank la requieran para realizar las funciones relacionadas con el negocio como envió de correspondencia, procesamiento de datos o impresión de cheques y tarjetas de crédito, suscripción de seguros y /o asignación de reclamaciones.
- Se proporcione a sus representantes legales.
- Se proporcione con el propósito de recuperar cartera vencida.
- Se proporcione para:
 - o Cumplir con un compromiso u opción de compra
 - o Responder a la Autoridad con relación a procesos legales
 - o Facilitar las actividades de un organismo de investigación o institución gubernamental para atender una infracción real o potencial de un acuerdo o violación

- o de las leyes
- o Cumplir con la Ley
- o Revelar si es información pública regulada
- o (para productos de seguros) ser transferida a otras compañías de seguros que comparten el riesgo.

- 3.5. Sujeto a restricciones legales y contractuales, los clientes pueden negar o retirar su aprobación en cualquier momento siempre y cuando:
- Se haga del conocimiento del miembro de Scotiabank
 - La autorización no se refiera a un producto de crédito donde el miembro de Scotiabank, deba recabar y reportar después de haber otorgado un crédito garantizado. Lo anterior para mantener la integridad del sistema de crédito.
 - La autorización no se refiere al registro de una póliza de seguro o una reclamación de seguro cuando el miembro de Scotiabank deba recabar y reportar la información después de que la solicitud ha sido registrada o que la reclamación ha sido asignada. Esto con objeto de mantener la integridad de los sistemas de registro y reclamaciones.

El miembro de Scotiabank informará a los clientes las consecuencias de negar o retirar su autorización al momento de solicitarla. Negar o retirar la autorización para recabar, utilizar o divulgar información personal podría significar que el miembro de Scotiabank no pueda ofrecer al cliente un producto, servicio o información relevante para el cliente.

Por ejemplo, si un cliente no:

- Autoriza al miembro de Scotiabank para consultar su historial crediticio, no puede autorizar un préstamo.
- Proporciona la información necesaria para el registro de una solicitud de seguro o de aclaración, el miembro de Scotiabank no puede proporcionar el servicio.
- Proporciona la información necesaria para aperturar una cuenta de valores o de inversión o cuando sea necesaria para evaluar la cuenta de inversión adecuada, el miembro de Scotiabank no puede proporcionar el servicio.

Sin embargo el miembro de Scotiabank, no negará sin razón productos, servicios o información de clientes que nieguen o retiren su consentimiento.

- 3.6. El miembro de Scotiabank podrá solicitar información para conciliarla con la que proporciona el Buró de Crédito, realizando lo siguiente.
- Explicar el porqué es necesaria.
 - Indicar a los clientes que no están obligados a proporcionar la información requerida.
 - Solicitar su autorización para usar y compartir la información proporcionada.

El miembro de Scotiabank no deberá negar el crédito por la única razón de que el cliente no haya proporcionado información adicional no requerida.

4. Límites para obtener Información Personal

El Miembro de Scotiabank deberá establecer límites a la cantidad y tipo de información personal que

requiera. Cada miembro recabará la información personal con objeto de identificar al cliente, apegados a las políticas y procedimientos, autorizados y a la regulación aplicable.

- 4.1. El miembro de Scotiabank solicitará sólo la cantidad y tipo de información necesaria para los propósitos de documentación e identificación del cliente.
- 4.2. Aun cuando el miembro de Scotiabank obtenga la información directamente de los clientes, en algunos casos que la regulación lo permita, es posible que también se obtenga de fuentes externas, como de las Sociedades de Información Crediticia, del Registro Público de la Propiedad u otras referencias.

5. Límites para el uso, divulgación y conservación de Información Personal

El miembro de Scotiabank usará o divulgará información personal sólo para los propósitos para los cuales fue obtenida, a menos que el cliente autorice a usarla o revelarla por otra causa o esté permitido o requerido por la ley.

Bajo ciertas excepciones, el miembro de Scotiabank tiene la obligación legal o derecho de revelar información sin el conocimiento o consentimiento del cliente para proteger asuntos que involucran al miembro de Scotiabank o sean del interés público.

El miembro de Scotiabank conservará la información solo el tiempo que sea necesario para los propósitos identificados para los cuales se solicitó

- 5.1. El miembro de Scotiabank puede revelar información personal sin aprobación del cliente cuando es requerido por ley, por ejemplo:
 - Citatorios
 - Ordenes Judiciales
 - Ordenes Gubernamentales o de otras Cortes
 - Demandas de terceros al cliente donde estos, cuentan con el derecho de acceder a la información personal de forma legal.
- 5.2. En este tipo de circunstancias el miembro de Scotiabank deberá proteger los intereses de los clientes, haciendo un esfuerzo para asegurar que:
 - Las ordenes o demandas cumplan con la Ley bajo la cual fue emitida
 - Sólo se revele la información personal que sea legalmente requerida y nada más
 - No se atiendan solicitudes informales de información personal de las autoridades gubernamentales o judiciales.

El miembro de Scotiabank puede notificar a los clientes la recepción de la orden, si la ley así lo permite.

El miembro de Scotiabank puede informar a los clientes sobre las órdenes recibidas, telefónicamente, por correo electrónico o por correspondencia, en la última dirección que se tenga registrada.

- 5.3. El miembro de Scotiabank puede usar la información personal recabada, para la comercialización de productos y servicios a los clientes de manera directa o a través de otro miembro del Grupo. Los miembros de Scotiabank deberán obtener de manera previa la autorización del cliente para dichos propósitos.

Cuando un cliente solicita un producto o servicio y proporciona información personal, al miembro de Scotiabank este:

- Le comentará al cliente que la información personal entregada puede ser utilizada por este u otro miembro del grupo o filiales para comercializar productos o servicios
- Describirá el tipo de miembros del Grupo y sus Filiales, quienes podrán comercializar sus productos y servicios.
- Requerirá su autorización, informándole que el uso de la información personal es opcional.

La primera vez que un miembro de Scotiabank o Filial del Grupo, proporcione información promocional de su producto o servicio, deberá:

- Explicar al cliente el objetivo del uso de su información personal.
- Dar al cliente la opción de no otorgar su autorización para el uso de su información personal.

- 5.4. El miembro de Scotiabank tiene documentado en sus políticas y procedimientos, los plazos de conservación de la información personal. Algunos de estos periodos de tiempo están definidos de acuerdo a como lo establece la ley aplicable. Si la información personal ha sido utilizada para la toma de decisión del cliente, el miembro del Grupo deberá conservarla el tiempo necesario para que el cliente tenga acceso a la misma después de tomada la decisión, sin perjuicio del periodo de conservación de los registros establecido por la regulación.

- 5.5. El miembro de Scotiabank deberá destruir o borrar cualquier información personal que ya no sea necesaria para sus propósitos o por requerimientos legales.

Las políticas y procedimientos del miembro de Scotiabank deberán señalar los procesos para la destrucción de información personal a fin de garantizar que personas u organizaciones no autorizadas no tengan acceso a esta.

6. Custodia adecuada de la Información Personal

El miembro de Scotiabank deberá custodiar la información personal de la forma más exacta, completa y actualizada como sea necesaria para los fines que fue solicitada.

Los clientes pueden preguntar por escrito sobre la exactitud e integridad de su información personal y solicitar su modificación según sea procedente.

- 6.1. El miembro de Scotiabank hará esfuerzos para minimizar la posibilidad de usar información incorrecta, incompleta o desactualizada para la toma de decisión respecto del cliente
- 6.2. El miembro de Scotiabank actualizará la información personal sólo si es necesario para los propósitos por los cuales fue obtenida.
- 6.3. El miembro de Scotiabank hará el esfuerzo necesario para mantener correcta y actualizada la información personal si ésta es utilizada de manera frecuente. Esto incluye información personal revelada a terceros para su procesamiento.
- 6.4. El miembro de Scotiabank se apoyará en los clientes para mantener la información personal (como por ejemplo, la dirección del cliente) correcta, completa y actualizada. Si el cliente demuestra que su información personal es incorrecta, incompleta, desactualizada, o es irrelevante, el miembro de Scotiabank deberá revisar esta información y, si es necesario, deberá proporcionar la información personal a terceras partes a quienes se les enviara para la actualización de los registros con que cuenta.
- 6.5. Si el miembro de Scotiabank no está de acuerdo en revisar la información solicitada por el cliente, este podrá impugnar la decisión. El miembro de Scotiabank llevará un registro de la inconformidad y si es necesario lo transmitirá a los terceros que también posean la información personal y en su caso asesorará al cliente sobre los procedimientos de denuncia.

7. Protegiendo la Información Personal

El miembro de Scotiabank deberá proteger la información personal con las medidas de seguridad necesarias de acuerdo a la sensibilidad de la información.

- 7.1. El miembro de Scotiabank deberá proteger la información personal, sobre pérdidas o robo, así como accesos no autorizados, revelación, duplicidad, uso o modificación.
- 7.2. El miembro de Scotiabank deberá modificar el nivel de protección dependiendo de la sensibilidad, cantidad, distribución, formato, y almacenamiento de la información personal, proporcionando mayor nivel de protección a la información personal más sensible.
- 7.3. El miembro de Scotiabank deberá proteger la información personal a través de medidas de seguridad como por ejemplo:
 - Seguridad física, tales como cerraduras de seguridad en archiveros y accesos restringidos en las oficinas.
 - Seguridad de la Organización, como acceso controlado en los centros donde residen datos y acceso limitado a la información relevante
 - Seguridad electrónica, como passwords, números de identificación y encriptación.
- 7.4. El miembro de Scotiabank deberá informar a sus empleados respecto a las políticas y

procedimientos relacionados con la protección de la información personal de los clientes, haciendo énfasis sobre la importancia de cumplir con estos. Una de las obligaciones de los empleados es que se deben apegar a estas políticas y procedimientos.

- 7.5. El miembro de Scotiabank puede proporcionar información personal a terceros para que sean impresos cheques, servicios de procesamientos de datos o administrativos, recuperación de cartera o de otro tipo de bienes o servicios, requiriendo que las medidas de protección de datos con que cuenten los terceros sean consistentes con las medidas que tiene el miembro del Grupo Financiero Scotiabank o lo establecido por Ley
- 7.6. El miembro de Scotiabank puede, con la autorización del cliente, proporcionar cierta información a empresas como agencias de crédito y otras instituciones financieras. El miembro de Scotiabank deberá utilizar procedimientos y/ o contratos para proteger la privacidad de la información personal. El miembro de Scotiabank cuenta con la protección de la Ley de Sociedades de Información Crediticia para asegurar que las agencias de buró de crédito protegen la información personal.
- 7.7. Como se mencionó en el punto 5.6, el miembro de Scotiabank, deberá tener especial cuidado cuando se destruye información personal, para evitar accesos no autorizados.

8. Elaboración de Políticas y Procedimientos disponibles para los Clientes.

El miembro de Scotiabank es transparente con respecto a las políticas y procedimientos que utiliza para gestionar la información personal. Los clientes tienen acceso a la información sobre estas políticas y procedimientos diseñados de forma fácil de entender.

- 8.1. El miembro de Scotiabank pone a disposición de los clientes las políticas y procedimientos que utiliza para el manejo de la información personal, así como el presente Código.
- 8.2. La información sobre las políticas y procedimientos del miembro de Scotiabank y el presente Código han sido redactados para que sean fáciles de entender y estarán disponibles para los clientes. A través de folletos y otros tipo de documentos los cliente podrán conocer:
 - Nombre y dirección de la oficina del representante de Scotiabank, responsable de proteger la privacidad de la información personal de los clientes, para que los clientes sepan cómo hacer sus quejas y preguntas.
 - Como pueden consultar la información personal con que cuenta el miembro de Scotiabank.
 - Qué tipo de información personal tiene el miembro de Scotiabank y para que la utiliza.
 - La información personal en poder de otros miembros de Scotiabank.
- 8.3. El miembro de Scotiabank cuenta con políticas y procedimientos disponibles a través de diferentes medios, dependiendo de la naturaleza de los clientes y servicios que utilizan y

de la sensibilidad de la información personal. Por ejemplo, el miembro de Scotiabank puede distribuir folletos u otro tipo de información en sucursales u oficinas, cartas informativas, establecer una línea telefónica gratuita, correos electrónicos o accesos en línea

9. Acceso del Cliente a su Información Personal

Cuando los clientes realizan una solicitud por escrito, el miembro de Scotiabank deberá responder dentro del plazo establecido, la información personal, para que esté siendo utilizada y con quien la ha compartido.

Cuando los clientes lo soliciten por escrito, el miembro de Scotiabank dará acceso a su información personal respondiendo por el mismo medio oportunamente. Sin embargo, en ciertas situaciones el miembro de Scotiabank no debe proporcionar el acceso total a su información debiendo explicar las causas por dicha situación, excepto en los casos que esté prohibido por la ley.

- 9.1. El cliente tiene derecho a conocer previa solicitud por escrito, la información personal con que el miembro de Scotiabank cuenta así como a acceder a la misma y conocer con que terceros ha sido compartida.
- 9.2. El miembro de Scotiabank tiene políticas y procedimientos para responder las solicitudes de los clientes para el acceso de su información personal. Para dar respuesta a determinada información solicitada, los clientes tienen que ser específicos sobre el tipo de información personal que el miembro de Scotiabank pueda tener y la sucursal u oficina a través de la cuál fue entregada.
- 9.3. El miembro de Scotiabank tratará de ser lo más específico posible respecto de las personas de las que fue recabada la información personal, con quien, como y cuando fue compartida, tomando esta información de sus registros y será proporcionada a los clientes de manera fácil de entender, incluyendo explicaciones de abreviaturas y códigos dentro de los espacios establecidos y el costo para obtener la información o si no tiene costo.
 - 9.3.1. El miembro de Scotiabank no realizará ningún cobro sin informar previamente al cliente y darle la opción de poder retirar su solicitud.
- 9.4. El miembro de Scotiabank no proporcionará información personal en su poder si:
 - De esta forma se revela información personal de un tercero y esta no puede ser separada de la información individual del solicitante.
 - Está sujeta a la relación cliente - abogado o un asunto de litigio.
 - Contiene información comercial confidencial del miembro de Scotiabank que no puede ser separada de la individual del cliente, como por ejemplo una fórmula de calificación que constituye una evaluación del riesgo o hacer una recomendación que es confidencial para el Grupo.
 - Se puede revelar información que ponga en riesgo la vida o seguridad de otra información individual y que no se puede separar de la del solicitante.

- Se trata de información generada en el curso de un proceso formal de disputa.
 - No puede ser revelada por razones legales. Por ejemplo, el miembro de Scotiabank no puede legalmente proporcionar al cliente datos relacionados con la entrega de su información a las autoridades con motivo de la aplicación de la ley o con fines de prevención de un delito.
 - Se utiliza para detectar y prevenir actividades delictivas.
- 9.5. El miembro de Scotiabank no registrará en los expedientes individuales del cliente cuando la información haya sido compartida con terceros de forma rutinaria, por ejemplo:
- Para la impresión de cheques y otros servicios para el miembro de Scotiabank.
 - Actualización periódica de información crediticia a las empresas de Buro de Crédito.
 - Indicar a terceros cuando los cheques son rechazados (por fondos insuficientes).
 - Suscripción y / o seguro para procesamiento de reclamaciones.
 - Pago de las primas de seguros.
 - Preparación y envío de estados de cuenta de clientes.
 - Mantenimiento de los registros para la liquidación de posiciones de inversión y sus transacciones.
- 9.6. Si el miembro de Scotiabank rechaza la solicitud del cliente de acceso a la información personal, le debe informar el motivo del rechazo excepto por las circunstancias en que la ley lo prohíba. El cliente tiene derecho a impugnar la decisión. Ver el Principio# 10
- 9.7. El cliente puede preguntar la razonabilidad del costo de proporcionar la información personal.

10. Manejo de quejas y consultas

Los clientes pueden cuestionar el cumplimiento del miembro de Scotiabank con este Código. El miembro de Scotiabank cuenta con políticas y procedimientos para recibir, y responder quejas y consultas de los clientes.

- 10.1. El miembro de Scotiabank cuenta con políticas y procedimientos para recibir, investigar y responder las quejas de los clientes y temas relacionados con la privacidad y debe informar sobre estas políticas y procedimientos, que son en general, fáciles de entender y usar. El proceso de resolución de quejas y la persona con quien los clientes se deben dirigir, son parte de estas políticas y procedimientos.
- 10.2. El miembro de Scotiabank debe atender todas las quejas recibidas y en caso de encontrar una queja justificada, resolverla. Si es necesario se deben realizar las adecuaciones necesarias incluyendo la modificación de políticas y procedimientos, para asegurar que a otros clientes no se les presentara el mismo problema.
- 10.3. Si a un cliente no le satisface la respuesta proporcionada por el miembro de Scotiabank, existen otros recursos disponibles para la atender la inconformidad del cliente. La lista de

los recursos de los miembros de Scotiabank, de los productos o servicios a través de los cuales el cliente puede presentar una queja se deberá estar disponible en cualquiera de las Sucursales u oficinas del Grupo.

10.4. Si un cliente no está satisfecho con el manejo del miembro del Grupo Financiero Scotiabank con el cumplimiento de los requisitos de este Código, puede presentar una queja por escrito ante el Responsable de la Privacidad en:

Federal Privacy Commissioner

112 Kent Street
Ottawa, Ontario
K1A 1H3
Tel: 1-613-995-8210
Toll free: 1-800-282-1376
Fax: 1-613-947-6850
Internet: www.privcom.gc.ca

En el caso de México, el área responsable de la Privacidad de la Información es:



Dirección Ejecutiva Compliance y Control Interno
Plaza Scotiabank, Piso 7,
Bvd. Manuel Avila Camacho No. 1, Col Polanco
C.P. 11560, Del. Miguel Hidalgo
Tel. 5123 – 2513
privacidadesb@scotiabank.com.mx
compliance@scotiabank.com.mx

ANEXO 1

REGULACIÓN APLICABLE

LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO

De la Protección de los Intereses del Público (Arts. 117, 117 Bis, 119)

LEY DEL MERCADO DE VALORES

De la Protección de los Inversionista (Art 192).

LEY DE SOCIEDADES DE INVERSION.

Disposiciones Comunes (Art. 55)

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CREDITO

De la Infraestructura de Apoyo (Art. 13)

Políticas y Lineamientos de Privacidad (Art. 304)

De la Contratación con Terceros de Servicios o Comisiones (Art. 317)

LEY FEDERAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN POSESION DE PARTICULARES

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN POSESION DE PARTICULARES