

# Política de privacidad

**SIRVA respeta su privacidad, y esta Política de privacidad tiene por objeto informarlo sobre cómo protegemos su información personal y privada.**

## Una política

SIRVA tiene una Política de privacidad global para todas las personas a las que prestamos servicios, que se aplica a toda la familia de empresas de SIRVA ("SIRVA"). SIRVA se compromete a cumplir con todas las leyes de privacidad locales y mundiales.

## Información cubierta por esta Política

Nuestra Política cubre toda la información personal no pública que recibimos y que puede utilizarse para identificarlo ("Información personal"). Puede incluir una amplia variedad de información, dependiendo de los servicios que vaya a recibir. Por ejemplo, puede ser información de nombre y dirección (bienes raíces o servicios de mudanza de bienes domésticos); seguro social, fecha de nacimiento u otros números de identificación (solicitudes o configuración de la cuenta); información bancaria (servicios de pago de hipotecas o gastos); o información de pasaporte o licencia de conducir (servicios de visa e inmigración).

## Información general de la regulación de protección de datos

Cuando actuamos bajo la dirección de un cliente corporativo para proporcionarle servicios como parte de su reubicación o asignación, entonces el cliente es responsable como Controlador de los datos de decirnos cómo se debe usar y procesar su Información personal. De acuerdo con la Regulación general de protección de datos de la Unión Europea, SIRVA y su familia de empresas son Procesadores de datos que reciben Información personal e instrucciones sobre cómo procesar dicha información personal de los Controladores de datos. Cuando actuamos como Controlador de datos para servicios que usted nos solicita de forma independiente (es decir, cuando determinamos de forma independiente cómo se procesa cualquier Información Personal), entonces manejamos su Información personal de acuerdo con lo que usted ha consentido y los términos de esta política. Ya sea que actúe como Controlador o Procesador de datos, mantenemos la privacidad de su información y solo la utilizamos, compartimos, transferimos o almacenamos según se permita.

## Cómo obtenemos la Información personal

SIRVA depende de muchas fuentes de información para entender y satisfacer sus necesidades. Es posible que recibamos Información personal sobre usted de:

- Usted directamente, cuando completa una solicitud o cuando nos visita en persona, por teléfono, por correo o a través de nuestros sitios web;
- Sus transacciones con cualquiera de las empresas de la familia SIRVA;
- Agencias de informes del consumidor;
- Hipoteca, título, tasación u otras compañías relacionadas con un producto o servicio financiero involucrado en la venta o compra de su casa;
- Su empleador;
- Cualquier persona a quien usted haya autorizado a proporcionar información; y
- Otras fuentes, en relación con el suministro de un producto o servicio financiero.

Independientemente de su origen, SIRVA no procesará Información personal sin su consentimiento.

Si bien no recibimos Información personal de su navegador, monitoreamos y almacenamos ciertos tipos de información sobre los visitantes de nuestro sitio web, especialmente, el tipo de navegador utilizado, el país del usuario, si fueron referidos a nosotros por un motor de búsqueda, cuáles de nuestras páginas visitan, y cómo se comportan esas páginas en la computadora del usuario. Esto ayuda a SIRVA a tomar decisiones sobre cómo diseñar, perfeccionar y mejorar el rendimiento de nuestros sitios web. Si no desea que esta información sea monitoreada, puede desactivar JavaScript. Sin embargo, tenga en cuenta que es posible que los sitios web no ofrezcan todas las funciones si la configuración está desactivada.

También utilizamos la tecnología “cookie” para mejorar su experiencia en nuestro sitio. Para obtener más información sobre nuestra política de cookies, visite nuestro sitio web.

No recopilamos a sabiendas Información personal de niños y destruiremos dicha información si se nos revela sin el consentimiento de los padres.

### **Intercambio y almacenamiento de información**

Dependiendo de los servicios que haya configurado para recibir, es posible que su información deba compartirse, utilizarse o almacenarse de forma global. Su información se retendrá según sea necesario para proporcionar los servicios. Esto puede incluir un período después de la finalización de los servicios para cumplir con nuestras obligaciones regulatorias, de auditoría, contractuales y otras obligaciones legales.

#### **A. Intercambio dentro de la familia de empresas de SIRVA**

Para proporcionarle toda la gama de servicios financieros, de reubicación y de mudanza que pueda necesitar, SIRVA adopta un enfoque integrado de los servicios que ofrecemos. Con el fin de poder proporcionar una gama completa de servicios para sus necesidades y hacer recomendaciones sobre diversos servicios ofrecidos por SIRVA, podemos compartir Información personal entre la familia de empresas de SIRVA.

#### **B. Intercambio con familias de empresas no pertenecientes a SIRVA**

Dependiendo del tipo de servicios que vaya a recibir, SIRVA puede trabajar y proporcionar su información a compañías o personas fuera de la familia de SIRVA para proporcionarle esos servicios. Por ejemplo, SIRVA puede compartir información personal para:

- dar servicio y soporte a nuestras operaciones en general y dar soporte a su cuenta y a los servicios que le proporcionamos, incluido el financiamiento propuesto o real, la titulación, la venta en el mercado secundario o transacciones similares;
- procesar o administrar una transacción o producto en relación con un producto o transacción que usted haya solicitado;
- almacenamiento y procesamiento de datos;
- aquellos a los que usted nos ha autorizado a revelar la información;
- otros proveedores con los que tenemos acuerdos para ofrecerle servicios a través de SIRVA o con ella; u
- otros proveedores con los que comercializamos o suministramos conjuntamente productos o servicios.

También podemos compartir su Información personal con estas otras organizaciones fuera de la familia de SIRVA cuando así lo exija la ley. Por ejemplo, podemos compartir información personal para:

- proteger contra el fraude;
- responder a una citación o convocatoria; o
- responder a las autoridades de orden público o regulatorias.

No revelaremos su Información personal a nadie fuera de SIRVA a menos que usted nos haya autorizado a hacerlo o que se indique lo contrario en esta Política o según lo exija la ley.

Mantenemos acuerdos con nuestros proveedores externos que limitan el uso de su Información personal solo con los fines que usted ha previsto al proporcionar la información. Estos proveedores están obligados a respetar nuestras normas y procedimientos en materia de privacidad en virtud de los términos de nuestros acuerdos con ellos.

### **Derecho a la portabilidad de los datos y derecho al olvido**

SIRVA le ofrece una oportunidad razonable de acceder a su propia Información personal, de corregirla si es inexacta o de hacer que se elimine según corresponda, con sujeción a las excepciones que se indican a continuación.

Acceso razonable significa, por ejemplo, que las solicitudes de acceso se efectúan durante el horario hábil normal; que usted proporciona la identificación solicitada; y que las solicitudes no son excesivas en número. Si, en algún momento, SIRVA le niega el acceso a alguna Información personal, le proporcionaremos las razones para negarle el acceso y la información sobre cómo puede hacer más consultas. Por ejemplo, SIRVA se reserva el derecho de denegar el acceso a información relacionada con investigaciones o litigios potenciales o reales cuando la carga o el gasto de proporcionar el acceso sea desproporcionado en relación con los riesgos para la privacidad de la persona, o cuando se violen los derechos de otras personas. Para actualizar su información, envíe su solicitud por correo electrónico a [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com), por fax al número (216) 606-7654, o por teléfono al número (216) 606-7912.

Tiene derecho a retirar su consentimiento u optar por no utilizar su Información personal en cualquier momento a través de la información de contacto anterior. Si opta por no participar en esta política o se niega a proporcionar Información personal, esto puede afectar su recepción de los servicios.

### **Integridad y seguridad de los datos**

SIRVA hará todos los esfuerzos razonables para mantener la Información personal correcta mientras usamos esa información para prestarle servicios. SIRVA agradece su cooperación para mantener la información personal completa y actualizada y facilitará sus esfuerzos en este sentido. SIRVA retiene la Información personal durante el tiempo que hayamos determinado que es necesaria para los fines para los que se recibió o según lo exijan los requisitos contractuales, de mantenimiento de registros u otros requisitos legales.

Limitamos el acceso a su Información personal a aquellos empleados que necesitan conocer esa información para proporcionarle productos y servicios. No vendemos su Información personal.

Mantenemos salvaguardas físicas, electrónicas y de procedimiento para proteger su Información personal. Periódicamente, evaluamos los estándares y procedimientos de seguridad para proteger contra el acceso no autorizado a la Información personal.

Almacenamos su Información personal en servidores que pueden estar ubicados en varios países, pero siempre en cumplimiento de esta política y de todas las leyes y reglamentos aplicables sobre la privacidad de datos.

Siempre debe salvaguardar su propia Información personal al proteger las contraseñas utilizadas para acceder a un sistema de SIRVA y eliminar de forma segura los registros e informes que ya no sean necesarios.

SIRVA notificará y trabajará con las autoridades regulatorias o de orden público según lo exija la ley para tratar cualquier problema o violación de la seguridad que surja.

## Aplicación

### A. Verificación

La capacitación de los empleados y los procedimientos internos están establecidos para permitir que SIRVA asegure el cumplimiento de su Política de privacidad. SIRVA realiza revisiones internas periódicas del cumplimiento de sus prácticas de privacidad, y SIRVA cuenta con un delegado de protección de datos responsable de la implementación y el cumplimiento de la privacidad. Para obtener ayuda con cuestiones de privacidad, puede enviar sus comentarios por correo electrónico al delegado de protección de Datos a [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com), por fax al número (216) 606-7654 o por teléfono al (216) 606-7912.

### B. Resolución de controversias

SIRVA reconoce la importancia de brindarle la oportunidad de tratar y resolver quejas sobre el procesamiento de su Información personal. Por lo tanto, además de cualquier recurso legal que pueda estar disponible, si nos presenta una queja sobre el procesamiento de su Información personal y no se resuelve a su satisfacción internamente en SIRVA, también puede presentar una queja ante la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”) en el sitio web de la AAA, ubicado [aquí](#), o buscar sus servicios alternativos independientes de resolución de controversias. La Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”) también se encuentra en la siguiente dirección:

225 North Michigan Avenue, Suite 2527  
Chicago, Illinois 60601-7601 EE. UU.

Puede comunicarse con la AAA por teléfono al (312) 616-6560 o por fax al (312) 819-0404.