POLÍTICAS DE COBRANZA

SureKeep, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Versión 1.0 · Última revisión: 2026-10-17 · surekeep.com.mx/avisos-legales

1. Propósito y marco legal

El presente documento establece las prácticas de cobranza que sigue SureKeep con sus Acreditados. Se publica en cumplimiento de las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza emitidas por la CONDUSEF, y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Este documento complementa, sin sustituir, al Contrato de Crédito Celular que el Acreditado celebra con SureKeep. Las consecuencias legales del incumplimiento están reguladas en el Contrato (Sección III.7 y Cláusulas Décima y Décima Primera). El tratamiento de datos personales se rige por el Aviso de Privacidad Integral SureKeep. El procedimiento para presentar quejas se detalla en el Reglamento de la UNE SureKeep.

2. Principios de nuestra cobranza

2.1. El bloqueo del equipo financiado, mediante el Software SK Safe, es el mecanismo principal de recuperación conforme al Contrato de Crédito.

2.2. La comunicación con el Acreditado se realiza por los canales oficiales de SureKeep descritos en la Sección 4.

3. Cuándo nos comunicamos contigo

SureKeep se comunica con el Acreditado en los siguientes momentos del ciclo del Crédito:

- Antes del vencimiento de cada cuota: recordatorios preventivos.
- El día del vencimiento: aviso urgente antes de que aplique el bloqueo del equipo.
- El día siguiente al vencimiento (T+1): aviso de restricción del equipo e instrucciones de pago.
- Durante la mora: avisos sobre el estado del Crédito y las vías de pago disponibles.
- Antes de reportar al Acreditado ante Sociedades de Información Crediticia (Buró / Círculo de Crédito), se envía aviso previo.

4. Cómo nos comunicamos

4.1. Canales que utilizamos:

- Notificaciones push dentro de la App Fiado / SureKeep.
- Mensajes SMS al teléfono registrado por el Acreditado.
- Correo electrónico al domicilio electrónico registrado por el Acreditado.
- Llamadas telefónicas al número registrado por el Acreditado, realizadas desde los números oficiales de SureKeep (no desde números personales del personal).
- Mensajes mostrados en la pantalla del propio equipo mediante el Software SK Safe.

4.2. Horarios permitidos para contacto (conforme a los lineamientos de CONDUSEF):

- Lunes a sábado: de 07:00 a 22:00 horas.
- Domingos y días feriados: de 10:00 a 19:00 horas.

Las notificaciones automáticas (push, SMS y correo electrónico) pueden enviarse fuera de este horario cuando corresponden a eventos operativos del Crédito, como el bloqueo o desbloqueo del equipo y el aviso de vencimiento.

5. A quién contactamos

La gestión de cobranza se dirige al Acreditado titular del Crédito, en los datos de contacto registrados en la App. Cuando el Contrato de Crédito prevea un pagador cross-border u otro obligado solidario, también podrá contactarse a dicha persona en los términos del propio Contrato.

6. Qué información compartimos con terceros

SureKeep comparte información del Crédito únicamente con los terceros autorizados en el Aviso de Privacidad Integral SureKeep (Sección V.5), que incluyen Sociedades de Información Crediticia (Trans Union y Círculo de Crédito), autoridades competentes, el proveedor del equipo, el operador tecnológico Fiado, S.A. de C.V. y, en su caso, cesionarios de la cartera. No se divulga información del Crédito a personas distintas a las ahí enumeradas.

7. Conductas prohibidas al personal de cobranza

Conforme a las Disposiciones CONDUSEF aplicables, el personal de cobranza de SureKeep debe abstenerse de:

- Utilizar lenguaje ofensivo, amenazante, injurioso o discriminatorio.
- Ejercer presión indebida, intimidación u hostigamiento.
- Contactar al Acreditado fuera de los horarios permitidos indicados en la Sección 4.2, salvo las notificaciones automáticas de eventos operativos del Crédito.
- Divulgar a terceros no autorizados el adeudo o la situación crediticia del Acreditado.
- Utilizar números telefónicos personales para contactar al Acreditado; las llamadas se realizan desde los números oficiales de SureKeep.

8. Derechos del Acreditado

El Acreditado tiene derecho a:

- Consultar el estado de su Crédito desde la App.
- Solicitar aclaraciones sobre cargos o movimientos que no reconozca.
- Ser atendido por los canales oficiales indicados en la Sección 4.1.
- Recibir el aviso previo al reporte a Sociedades de Información Crediticia conforme a la LRSIC.
- Presentar quejas, aclaraciones o reclamaciones ante la UNE SureKeep (ver Sección 9).

9. Cómo presentar una queja

Si el Acreditado considera que SureKeep ha incumplido estas Políticas, puede presentar una queja ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) SureKeep. El procedimiento completo, los plazos de

respuesta y los requisitos del escrito se detallan en el Reglamento de la UNE SureKeep, disponible en la App y en el sitio web de SureKeep.

Datos de contacto de la UNE:

- Correo electrónico: une.sk@surekeep.com.mx
- App SureKeep: sección “Ayuda”

Si el Acreditado no obtiene respuesta satisfactoria, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

- Página web: www.gob.mx/condusef
- Teléfonos: 55 5340 0999 (CDMX) o 800 999 8080 (resto del país)

10. Vigencia y actualización

Las presentes Políticas se encuentran vigentes desde su fecha de última revisión indicada en el encabezado. Las modificaciones serán notificadas al Acreditado mediante publicación en la App SureKeep y en el sitio web de SureKeep, con al menos quince (15) días naturales de anticipación a su entrada en vigor.