

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL GENERAL

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo “la Ley”) se da a conocer a nuestros clientes, solicitantes, contratantes, asegurados, beneficiarios, terceros, proveedores, público en general y a cualquier otra persona titular de datos personales el presente aviso de privacidad.

1. Identidad y Domicilio del Responsable

Zurich Aseguradora Mexicana S.A de C.V., (“Zurich México”) con domicilio en Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Blvd. Manuel Ávila Camacho número 5, colonia Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México; es Responsable del tratamiento de sus datos personales en términos del presente Aviso de Privacidad.

2. Formas de cómo obtenemos sus datos personales

Personal: Cuando usted nos los proporciona de manera personal, es decir en presencia física de usted y algún representante de Zurich México.

De manera directa: Cuando usted nos proporciona sus datos personales a través de cualquier tecnología y/o medio electrónico, que permita la entrega de su información a Zurich México.

De manera indirecta: Cuando obtenemos sus datos sin que usted nos los haya proporcionado directa o personalmente; los cuales pueden llegar Zurich México a través de organizaciones, instituciones, autoridades del sector asegurador, de empresas afiliadas, subsidiarias y/o terceros con los que mantengamos una relación jurídica y/o celebrado contrato, así como de fuentes de acceso público para detección y prevención de fraudes.

En los casos donde usted nos proporciona información personal de terceras personas, que son necesarias para gestionar su póliza, o durante un siniestro, asumimos que usted cuenta con el consentimiento previo del titular antes de comunicarnos sus datos personales, así como haberle comentado de las finalidades del tratamiento de sus datos previstos en el presente aviso de privacidad.

3. Datos Personales que serán sometidos al tratamiento

Datos personales

- Datos de identificación y contacto
- Datos laborales
- Datos académicos
- Financieros y/o Patrimoniales
- Datos judiciales
- Datos migratorios

Datos personales Sensibles

- Datos de salud físico y/o mental (presente, pasado o futuro), así como: padecimientos, historial médico, discapacidad, invalidez, examen y/o dictamen médico, recetas, radiografías, estudios, certificado y/o acta de defunción
- Datos de menores de edad
- Datos biométricos

4. Finalidades

Los datos personales obtenidos, los utilizamos para las siguientes

Finalidades primarias:

- a. Contactarlo para asesorarle sobre el seguro que requiere.
- b. Evaluar su solicitud, investigación, verificación, validación, determinar el riesgo, la prima, deducible, determinar la cobertura para emitirle una propuesta de cotización, dependiendo del tipo de seguro solicitado.
- c. Realizar el trámite, suscripción, emisión del Contrato de póliza de seguro / Contratación de póliza de seguro.
- d. Cobro, administración, facturación, mantenimiento o renovación de la póliza.
- e. Geolocalización y obtención de información relacionada con hábitos de manejo respecto de pólizas de seguros que establezcan estas funcionalidades.
- f. Utilizamos su ubicación en el momento del siniestro para proporcionarle la asistencia necesaria.
- g. Atención, y seguimiento de siniestros, asignándole el servicio necesario y oportuno (ambulancia, ajustador, abogados, cristaleras, grúas, médicos, hospitales.), de acuerdo con la póliza contratada.
- h. Brindar atención de manera virtual al asegurado durante un siniestro por un ajustador.
- i. Asistencia para la gestión de trámites para pago de siniestros y daños a asegurados y terceros cubiertos por una póliza de seguros contratada con Zurich.
- j. Gestionar todas las actividades, así como los trámites necesarios para la resolución y pago de siniestros, daños, reembolsos, indemnizaciones por reclamos, devolución de prima; de carácter nacional e internacional.
- k. Prevención de fraude y operaciones ilícitas.
- l. Operaciones de seguro, coaseguro o reaseguro.
- m. Realizar estadísticas, cálculos y reportes actuariales.
- n. Proporcionar sus datos a prestadores de servicios o encargados, con quienes mantenemos una relación convenida y se encargarán de apoyarle y prestar sus servicios en relación con la cobertura contratada en su póliza.
- o. En caso de terceros involucrados en los siniestros, utilizamos sus datos para el reclamo, tramite y pago al que haya lugar, en los casos de siniestros en los que nuestros asegurados se encuentren involucrados.
- p. Proporcionar los servicios que otorguen nuestras Apps, cuando usted descarga estas aplicaciones, mismas que podrán contar con geolocalización para su correcto funcionamiento.
- q. Gestión de procedimientos Jurisdiccionales, Cumplimiento Normativo y Requerimiento de Autoridades.
- r. Para todos los fines relacionados con el cumplimiento de obligaciones impuestas por la Ley sobre el contrato de Seguro.
- s. Dar cumplimiento y ejecutar las obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, organizaciones en el ramo de los seguros y autoridades.
- t. Atención de información acerca de nuestros servicios.
- u. Proveerle información, orientación y soporte acerca de los Seguros que le ofrecemos.
- v. Gestión de quejas y solicitudes sobre nuestros servicios.
- w. Proporcionarle información y comunicados de Zurich México e invitarle a participar en encuestas y dinámicas.
- x. Evaluar la calidad del servicio.
- y. Atender y resolver dudas y quejas sobre el tratamiento de datos personales.
- z. Atención de los derechos que le asisten, ejercicio de Derechos ARCO, y Revocación del consentimiento.

Finalidades de tratamiento para datos sensibles

- aa. Los datos personales sensibles que recabamos son utilizados con la finalidad de dictaminar el reclamo de su póliza y poder hacerla efectiva, en los casos de siniestros que así lo requieran.
- bb. Los datos personales de menores de edad son recabados en los casos en que así lo requiera el tipo de póliza de seguro, asimismo en los casos en los que ellos sean los asegurados o en los casos en los que se encuentren involucrados en un siniestro. En estos casos es necesario que la persona que ejerce la patria potestad de menor, su padre o tutor o su representante legal otorgue el consentimiento para el tratamiento de los datos personales del menor. Hacemos de su conocimiento que estos datos personales quedarán resguardados bajo estrictas medidas de seguridad a fin de salvaguardar la integridad confidencialidad y privacidad del menor.

Finalidades secundarias

- cc. Ofrecimiento, venta de servicios, prospección comercial y promociones que no hubieran sido contratados por el asegurado.
- dd. Envío de información que puede ser de su interés relacionada con seguros.

5. Negativa al tratamiento para Finalidades Secundarias

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para finalidades secundarias, desde este momento, usted nos puede manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales al correo privacidad.datos@mx.zurich.com indicándonos lo siguiente: "No consiento que mis datos personales se utilicen para la(s) siguiente(es) finalidades secundarias", especificándonos a cuáles de ellas nos manifiesta su negativa.

Quedan a salvo, sus Derechos para ejercer la Revocación del consentimiento, o su Derecho de Oposición, posteriormente; en caso de que, en este momento, usted no nos manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias.

Manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias no será para dejar de brindarle nuestros servicios.

6. Transferencias

Sus datos personales podrán ser transferidos a:

- a. Aseguradoras, Reaseguradoras [y Afianzadoras], con la finalidad de tramitar una reclamación derivada de un siniestro y la compensación de pagos
- b. Instituciones, organizaciones o entidades del sector asegurador (integrantes o auxiliares de apoyo) para la selección de riesgos, y prevención de fraudes
- c. Autoridades financieras con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes nacionales como institución de seguros, obligaciones tributarias, para validación de datos fiscales, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos fiscales y para fines de prevención de fraude
- d. Autoridades Judiciales con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley, notificaciones, requerimientos u oficios de carácter judicial

- e. CONDUCEF con la finalidad de dar solución a las reclamaciones presentadas por el Titular, e instituciones bancarias y demás entidades financieras con la finalidad de dar cumplimiento a la relación contractual que se tenga con el Titular

Para todas las transferencias listadas no es necesario que nos otorgue su consentimiento, debido a que éstas se encuentran contempladas dentro del artículo 37 de la Ley.

En caso de realizar alguna transferencia de sus datos, en la que se requiera su consentimiento, se lo informaremos previamente a efecto de recabarlo.

7. Derechos ARCO

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada sea inexacta o incompleta (Rectificación); que eliminemos la información de nuestros registros o bases de datos cuando usted considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley, como en el presente Aviso de Privacidad (Cancelación), así como puede oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición), estos derechos se conocen como ARCO.

Para poder ejercer los derechos anteriormente mencionados deberá requerir el formato “Solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCO” al correo electrónico privacidad.datos@mx.zurich.com y seguir las “Instrucciones para el ejercicio de los derechos ARCO” que le serán enviadas junto con su solicitud o bien, podrá llevar a cabo dicho ejercicio a través de nuestro Portal de Privacidad en la plataforma OneTrust, ingresando a la liga <https://privacyportal-br.onetrust.com/webform/26316f4b-a13a-4a08-a1c2-10b02fc1ce64/68b6807d-525d-4a32-9c35-58360ffff1ad> y siguiendo las instrucciones que le serán proporcionadas.

Nos comprometemos a atender su solicitud oportunamente, analizando su caso en particular y emitiéndole una respuesta oportuna y justificada.

Para más información acerca del tratamiento de sus datos personales, contáctenos a través del DPO (Data Protection Officer) mediante el correo: privacidad.datos@mx.zurich.com

8. Revocación del Consentimiento

En todo momento, usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales a fin de que dejemos de hacer uso de éstos.

En caso de revocación de consentimiento deberá pedir el formato “Solicitud para la Revocación del consentimiento” al correo electrónico privacidad.datos@mx.zurich.com y seguir las “Instrucciones para la revocación del consentimiento” que serán enviadas junto con su solicitud.

Nosotros analizaremos su caso y le enviaremos respuesta a su solicitud de acuerdo con nuestro procedimiento establecido.

9. Limitar el uso o divulgación de sus datos personales

Si desea limitar el uso o divulgación de los datos personales que nos ha otorgado con fines de publicidad, mercadotecnia, y/o prospección comercial, envíenos un correo a privacidad.datos@mx.zurich.com

Nos comprometemos a incluir su información en nuestro Listado de exclusión para suspender toda actividad relacionada con el ofrecimiento de servicios, publicidad, mercadotecnia, o prospección comercial, que pudieran recaer en actos de molestia respecto al uso de su información.

Hacemos de su conocimiento que existen otros mecanismos para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, como el Registro Público de Usuarios (REUS) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF para más información y proceder a su registro lo puede realizar desde la página web de la dependencia mencionada.

10. Uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de Internet

Le informamos que en nuestra página de Internet utilizamos Cookies Analíticas (para el seguimiento y análisis estadístico del comportamiento del conjunto de los usuarios), Cookies Publicitarias y comportamentales (para la gestión de los espacios publicitarios y el contenido del sitio web según el perfil específico del usuario), web beacons y dispositivos de rastreo similares a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de Internet, brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página, así como ofrecerle nuevos servicios basados en sus preferencias.

La información que obtenemos a través de estas tecnologías de rastreo son los siguientes: Navegador que utiliza, nombre del servidor, dirección IP, fecha, horario y tiempo de navegación en Internet y en nuestro sitio, secciones consultadas y páginas de Internet accedidas previas a la nuestra.

Estas tecnologías podrán deshabilitarse siguiendo las instrucciones indicadas por cada navegador

- 1.Chrome, desde <https://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=es&answer=95647>
- 2.Explorer, desde <https://windows.microsoft.com/es-es/windows7/how-to-manage-cookies-in-internet-explorer-9>
- 3.Firefox, desde <https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-que-los-sitios-we>
- 4.Safari, desde <https://support.apple.com/kb/ph5042>

La mayoría de los navegadores web permiten que usted pueda gestionar sus preferencias de cookies. Puede ajustar su navegador para que rechace o elimine cookies.

11. Dudas y/o Quejas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales

Si usted considera que su derecho a la protección de sus datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, tiene alguna duda sobre el presente Aviso de Privacidad Integral General o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables, podrá enviar cualquier queja o duda al correo privacidad.datos@mx.zurich.com para su debida atención.

Para más información, sobre la protección de sus datos personales y los derechos que le asisten puede consultar la página oficial del INAI, organismo garante de la protección de datos personales.

12. Actualización del Aviso de Privacidad

El presente Aviso de Privacidad Integral General podrá ser modificado o actualizado en el futuro; en cualquier caso, siempre puede consultarlo en el sitio web zurich.com.mx sección Aviso de Privacidad.