

**AVISO DE PRIVACIDAD**  
**Zurich Santander Seguros México S.A.**

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, tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros, proveedores, empleados, solicitantes de vacantes, visitantes y a cualquier otra persona titular de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad.

**1. Identidad y Domicilio del Responsable.**

**Zurich Santander Seguros México S.A.**, (en lo sucesivo “la Sociedad”) antes conocida como **Seguros Santander S.A. Grupo Financiero Santander**, hacen de su conocimiento que tratarán los datos personales y datos personales sensibles que usted nos proporcione, para los fines indicados en el presente Aviso de Privacidad.

**El Domicilio de la Sociedad es:** Calle Juan Salvador Agraz Número 73 piso 4 Colonia Santa Fe Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México Distrito Federal.

**2. Datos Personales que serán sometidos al tratamiento.**

La Sociedad recabará de usted los datos personales que sean necesarios para la adecuada prestación de nuestros servicios; identificación de visitantes, acceso a instalaciones seguridad, protección y vigilancia, entre otros pudiéndose recabar datos personales adicionales a los recabados directamente o a través de diversos intermediarios con el propósito de que la Sociedad pueda cumplir con sus obligaciones.

**Medios por los cuales se recabarán sus datos:**

- Directamente.
- A través de sus agentes o promotores.
- A través de portales, páginas web, medios electrónicos, teléfonos, cualquier tecnología de información tales como aplicaciones web (apps)
- A través de cualesquiera terceros que deban entregar o transmitir a la Sociedad su información para brindarle nuestros servicios.
- A través de auditores externos

- A través de audio y/o video
- Bitácoras, listas y/o cualquier documento en el cual se registre su visita, ingreso y salida de las instalaciones de la Sociedad.

**Dichos datos personales podrán incluir los siguientes:**

- Nombre.
- Datos de contacto; tales como dirección, teléfono, teléfono de oficina, número de fax, teléfono celular y correo electrónico entre otros.
- Datos patrimoniales; tales como ingresos mensuales o anuales, ingresos de su hogar.
- Datos médicos; tales como historial clínico, enfermedades o padecimientos previos o crónicos entre otros.
- Datos sobre su ubicación física, incluyendo geolocalización
- Imágenes, fotografías, sonidos, voz y video
- Datos incluidos en documentos de propiedad, entre estos factura de vehículo

Asimismo, es posible que requiramos información de terceros relacionados con usted, como el nombre, datos de contacto y datos médicos de sus ascendientes y descendientes, por lo que a la entrega de los mismos a la Sociedad usted reconoce haber obtenido el consentimiento tácito, expreso y/o escrito que al efecto aplique, así como en los casos correspondientes haber puesto a disposición su aviso de privacidad

Adicionalmente, considere por favor que para poder proporcionarle nuestros servicios adecuadamente recabaremos ciertos datos personales considerados como **Datos Personales Sensibles** conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

A continuación encontrará un listado de los principales Datos Personales Sensibles que podríamos solicitarle para fines principalmente de consideración del riesgo:

- Datos de su salud presente o futura de usted o de aquellas personas por las que usted tome el seguro.
- Características personales.
- Características físicas.
- Datos académicos.
- Género.

- Preferencia sexual.
- Origen racial o étnico.
- Creencias religiosas, filosóficas y morales.
- Información genética.
- Afiliación sindical, política.
- Información financiera.

### **3. Finalidad Primaria del Tratamiento de Datos Personales.**

#### **a) Contratantes, Asegurados, Beneficiarios.**

Los datos que nos proporcione podrán ser utilizados para:

- I. Determinar la prima y deducible aplicable al seguro solicitado.
- II. Determinar el tipo de cobertura que requiere.
- III. Identificar plenamente a la persona asegurada así como sus bienes.
- IV. Realizar pagos.
- V. Contactar a sus familiares en caso de emergencia.
- VI. Pedir referencias.
- VII. Hacer consultas, investigaciones y revisiones en relación a sus solicitudes de pago, quejas o reclamaciones.
- VIII. Contactar médicos y otro personal relacionado con el objeto de los servicios contratados.
- IX. Mantener o renovar el contrato de seguro.
- X. Realizar estudios estadísticos.
- XI. Identificar plenamente a cualquier beneficiario de su seguro y

- XII. Contactarlo para cualquier tema relacionado a los seguros o servicios que le prestemos o al Presente Aviso de Privacidad.
- XIII. Para verificación de información por parte de auditores externos.
- XIV. Cualquier otra que sea necesaria para efecto de la prestación de servicio o rendimiento de información.

**b) Empleados y Solicitantes de Vacantes:**

Los datos que nos sean proporcionados se utilizarán primordialmente y según corresponda para todos los fines vinculados con:

- Reclutamiento y selección.
- Visitas socioeconómicas.
- Verificación de referencias.
- Bolsas de trabajo
- Verificación de referencias.
- Obligaciones derivadas en su oportunidad de la relación laboral.

De igual manera, podremos utilizar sus datos con el propósito de transferirlos a terceras partes que sean socios comerciales de la Sociedad (los "Socios Comerciales") con el propósito de que estos puedan contactarlos para ofrecerle servicios y productos que estén o no relacionados con los servicios que la Sociedad le prestan.

**c) Proveedores, prestadores de servicios e intermediarios.**

Los datos personales que recopilamos de nuestros proveedores, prestadores de servicios e intermediarios, los destinamos a los siguientes propósitos:

- I. Identificación y verificación.
- II. Contacto.
- III. Facturación de pagos y acreditamiento de pago por suministro de productos o prestaciones de servicios.

- IV. En su caso, para todos los fines vinculados con la relación jurídica/contractual que celebremos con usted.
- V. Realización de pagos, ya sea a través de títulos de crédito o vía transferencia electrónica.
- VI. Clasificación de sus datos en la contabilidad de la empresa en los rubros de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- VII. Elaboración de expedientes administrativos de control interno.

#### **4. Finalidad Secundaria del Tratamiento de Datos Personales.**

Asimismo, podremos utilizar sus datos con el propósito de transferirlos a terceras partes que sean socios comerciales de la Sociedad (los "Socios Comerciales") con el propósito de que estos puedan contactarlos para ofrecerle servicios y productos que estén o no relacionados con los servicios que la Sociedad le prestan.

Los datos a que se refiere éste Aviso de Privacidad podrán ser transferidos a:

- Empresas relacionadas con **Zurich Santander Seguros México S.A.**, con la finalidad de ofrecerle otros productos y servicios.
- Autoridades que así lo requieran, tanto a nivel nacional como internacional. Esto con el único fin de cumplir con obligaciones derivadas de leyes o tratados internacionales, o bien por cumplimiento de requerimientos oficiales.
- Asociaciones, instituciones, organizaciones o entidades relacionadas con el sector asegurador, para efectos de prevención de delitos y selección de riesgos.

#### **5. Derechos para limitar el uso de los Datos Personales.**

Toda vez que el tratamiento de sus datos personales es indispensable para ofrecerle nuestros productos de seguro no es posible limitar el tratamiento que la Sociedad le dará a los mismos. No obstante lo anterior, usted podrá solicitar que sus datos personales no sean transmitidos a nuestros Socios Comerciales directamente a los correos:

seguros\_protecciondatos@santander.com.mx

compliance.zurich.santander@mx.zurich.com

Tratándose de contratos de seguro colectivos, usted podrá solicitar que no se transmita cierta información a la empresa que haya contratado los servicios de la Sociedad en su beneficio. Para conocer la información que la Sociedad hará llegar a la empresa contratante de los servicios y la información que usted podrá solicitar no sea transmitida le pedimos enviar un correo a:

seguros\_protecciondatos@santander.com.mx

compliance.zurich.santander@mx.zurich.com

## **6. Medios para Ejercer los Derechos ARCO.**

Conforme a la Ley de Protección de Datos Personales usted tiene el derecho de ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los "Derechos ARCO") directamente ante la Sociedad.

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO, según se indica a continuación:

- I. **Acceso y Rectificación.** Usted podrá solicitar que le hagamos saber los datos personales que la Sociedad conserva en sus expedientes, mediante la entrega física de su requerimiento ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Servicios Financieros de la Sociedad, a través del envío de su petición con base en los requisitos especificados en éste mismo aviso al final del mismo (Formato Acceso/Rectificación) o solicitarlo a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Servicios Financieros de la Sociedad. En el entendido que en caso de que alguno de los datos sea inexacto o se encuentre equivocado, usted tendrá el derecho de solicitar su rectificación.
- II. **Cancelación.** Usted puede solicitar que se cancelen los datos personales que la Sociedad conserven en su expediente una vez que hayan concluido nuestros servicios, mediante la entrega a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Servicios Financieros de su petición por escrito conforme a lo indicado en el apartado 11 del presente.
- III. **Oposición.** Usted puede oponerse a que la Sociedad transmitan sus datos personales a Socios Comerciales, mediante la entrega a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Servicios Financieros por escrito conforme a lo indicado en el apartado 11 del presente.

Le pedimos que considere que toda vez que la Sociedad es una institución de seguros sujeta a regulación específica, es posible que no pueda cancelar o bloquear sus datos personales sino hasta que las leyes aplicables lo permitan.

Le recordamos que el ejercicio de sus Derechos ARCO es gratuito, en el entendido que la Sociedad podrá solicitar el pago únicamente de los gastos justificados de envío o costos de reproducción de la información que solicite.

Se reitera que el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y la revocación del consentimiento deberá realizarse por escrito entregado en el domicilio de la Sociedad. Para mayor información por favor consúltenos en [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx) y/o en [www.zurichsantander.com.mx](http://www.zurichsantander.com.mx)

Le informamos que además del ejercicio de sus derechos ARCO, usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales en el Registro Público de Usuarios personas físicas ante la autoridad de protección y defensa al usuario de servicios financieros.

Es importante informarle que la Sociedad no venderá sus datos a terceros.

**Tiempo de respuestas a sus peticiones:**

En el caso de que usted realice alguna petición de derechos ARCO la Sociedad tendrá un plazo máximo de veinte días hábiles contados desde la fecha en que se reciba formalmente y con todos los requisitos que se indican en el apartado 11, para darle una respuesta sobre la procedencia de su solicitud.

**7. Transferencia de Datos.**

La Sociedad se compromete a que los datos proporcionados serán tratados bajo medidas de seguridad, siempre garantizando su confidencialidad.

Usted acepta que:

a. **Compañías Afiliadas.**

La Sociedad podrá transmitir sus datos personales a otras compañías afiliadas a la Sociedad, incluyendo, su oficina

matriz, sus subsidiarias u otras entidades afiliadas, nacionales o extranjeras.

b. **Terceros no Afiliados.**

La Sociedad podrá transmitir sus datos personales a personas físicas y morales incluyendo:

- I. doctores
- II. especialistas
- III. peritos
- IV. instituciones médicas
- V. agentes de seguros
- VI. ajustadores
- VII. prestadores de servicios
- VIII. laboratorios
- IX. abogados
- X. consultores
  
- XI. contratantes (el "**Contratante**") de [contratos colectivos/contratos de grupo] bajo los cuales usted se encuentre asegurado, según sea necesario para la adecuada prestación de los servicios de la Sociedad, o para el cumplimiento de cualquier obligación de la Sociedad derivadas o relacionadas con el contrato de seguro y los servicios a prestarse bajo el mismo, o en su caso para el cumplimiento de cualquier obligación de la Sociedad con el Contratante.

c. **Socios Comerciales.**



La Sociedad podrá transmitir sus datos personales a sus Socios Comerciales con el propósito de que dichos Socios lo contacten para ofrecerle productos y servicios.

Tanto las Compañías Afiliadas, los Terceros No Afiliados y lo Socios Comerciales deberán tratar sus datos personales de conformidad con lo establecido en el presente Aviso de Privacidad.

Con base en todo lo anterior, en su oportunidad y si fuere el caso la Sociedad informará aquellas transferencias que requieran su consentimiento y, en tal caso, lo recabará.

#### **8. Cambios al Aviso de Privacidad.**

Esta página está elaborada al amparo de la legislación mexicana vigente, por lo que en caso de verificarse reformas legislativas, la Sociedad se reserva el derecho de realizar los cambios necesarios a la misma, así como a los términos y condiciones aquí mostrados, asimismo cualquier cambio que se realice al Aviso de Privacidad será hecho de su conocimiento a través de la página web de la Sociedad en la dirección [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx), y/o en [www.zurichsantander.com.mx](http://www.zurichsantander.com.mx) a través de comunicados colocados en nuestras oficinas (y sucursales) o informados mediante cualquier medio de comunicación que tengamos con usted, como por ejemplo mediante correo electrónico a la dirección que para tales efectos mantengamos registrada.

#### **9. Automatización del Uso de Datos. Calidad en el Servicio.**

Los Datos Personales serán objeto de tratamiento automatizado de conformidad con las políticas de la Sociedad y ésta pondrá a disposición de los Usuarios, los recursos técnicos, electrónicos y tecnológicos necesarios para que éstos puedan acceder a este aviso sobre la Política de Privacidad o a cualquier otra información importante. No obstante lo anterior y salvo que se indique lo contrario, las respuestas sobre Datos Personales son voluntarias, sin que la falta de contestación de éstas implique una merma en la calidad de los productos o servicios que se ofrezcan en el Portal.

La recolección y tratamiento automatizado de los Datos Personales, tiene como objetivo el mantenimiento de la relación contractual en su caso establecida en los términos y condiciones que el Usuario acepte de forma expresa al

momento de realizar cualquier transacción que involucre algún producto o la prestación de algún servicio por parte de la Sociedad.

**Zurich Santander Seguros México S.A.** cuenta con los máximos niveles de seguridad de protección de los Datos Personales que la legislación vigente requiere, y procura adaptarse a las necesidades y requerimientos tanto legales como tecnológicos.

#### **“Cookies”**

Definición de Cookie: Cuando usted ingresa al portal se genera un archivo de datos que se aloja/almacena en el disco duro de su equipo de cómputo; las cookies sirven principalmente para rastrear páginas que usted ha visitado y en su caso enviarle publicidad de terceros, sin embargo, no pueden identificarle personalmente. Usted tiene la opción en su propio equipo de cómputo y/o navegador de internet de dejar de aceptar cookies o bien confirmar si las permite o rechaza, sin embargo, si las desactiva no podrá utilizar algunas de las funciones del sitio web.

Para el caso de éste aviso, usted como usuario está de acuerdo en recibir las cookies que los servidores de las Sociedades les transmitan.

“Cookie” es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en el disco duro. La próxima vez que ingrese a la página [www.santander.com.mx](http://www.santander.com.mx), y/o [en www.zurichsantander.com.mx](http://www.zurichsantander.com.mx) podremos usar la información almacenada en la “Cookie” para facilitarle el uso del sitio de Internet. Por ejemplo, podemos usar la “Cookie” para almacenar una contraseña para que no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente del portal de Internet. Una “Cookie” no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las “Cookies” expiran después de un periodo determinado de tiempo o, bien, la puede borrar en el momento en que lo desee en su computadora. Asimismo, puede hacer que su navegador le avise cuando recibes una “Cookie” de manera que puedas aceptarla o rechazarla.

#### **10. Veracidad de los Datos Proporcionados por el Usuario.**

Usted como usuario garantiza que los Datos Personales facilitados a la Sociedad son veraces y se hace responsable de comunicar a ésta en cualquier tiempo que lo requiera, de cualquier modificación sustancial en los mismos. Se entenderá por sustancial, cualquier cambio o modificación en los Datos Personales que no permita el correcto contacto, ubicación y posterior identificación del Usuario.

**Autoridad en Materia de Protección de Datos.**

En caso de alguna duda puede usted consultar al Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) en [www.ifai.gob.mx](http://www.ifai.gob.mx)

**11. Medios para contactar a la Sociedad y hacer valer sus derechos ARCO.**

**Unidad Especial de Atención al Público**

Si desea ejercer cualquiera de sus derechos ARCO es indispensable que dirija un escrito libre debidamente firmado y acompañado de una copia simple de identificación oficial vigente y un comprobante de domicilio cuya vigencia no sea mayor a tres meses, a nuestra Área de datos personales.

Es importante informarle que además del envío del correo electrónico deberá entregar formalmente su escrito en la oficina de la Sociedad o por correo certificado. Esto por su propia seguridad.

**Domicilio:** Calle Juan Salvador Agraz Número 73 piso 4 Colonia Santa Fe Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México Distrito Federal

**Teléfono:** (55) 1037 3500 Extensiones 13597, 13599 y 13708

Horario: De Lunes a Jueves de 8:30 a.m. a 17:30 p.m.  
Viernes de 8:30 a.m. a 15:00 p.m.

**Datos mínimos que debe contener su escrito:**

**NOTA:** El envío de peticiones incompletas o carentes de requisitos no se considerarán como solicitudes aceptadas. Únicamente se recibirán solicitudes de derechos ARCO del titular de los datos o a través de representante legal que acredite legalmente su representación.

Correos electrónicos al que debe dirigirse:

- [seguros\\_protecciondatos@santander.com.mx](mailto:seguros_protecciondatos@santander.com.mx)
- [compliance.zurich.santander@mx.zurich.com](mailto:compliance.zurich.santander@mx.zurich.com)

**Datos Obligatorios:**

- Nombre completo
- Domicilio para oír y recibir notificaciones.
- Correo electrónico
- Teléfono
- Cualquier otro medio viable para comunicarle la respuesta.

**Documentos Obligatorios:**

- Copia Simple de Identificación oficial vigente.
- Copia Simple de Comprobante de Domicilio cuya vigencia no sea mayor a tres meses.
- En su caso Copia Simple del testimonio notarial en el que se documente el poder del representante legal.

**Descripción de Petición.**

Por favor detalle claramente los datos personales respecto de los cuales usted desea ejercer alguno de los Derechos ARCO. Asimismo especifique claramente cuál es el derecho que ejerce, esto es, si se trata de acceso, rectificación, cancelación u oposición y el motivo y razón de ello. También es importante que en caso de modificaciones sea tan amable de indicarnos cuales serán estas modificaciones y aportar la documentación que soporte su petición.

Para solicitar el formato de oposición por favor dirija un correo electrónico a las siguientes direcciones:

- [seguros\\_protecciondatos@santander.com.mx](mailto:seguros_protecciondatos@santander.com.mx)

- [compliance.zurich.santander@mx.zurich.com](mailto:compliance.zurich.santander@mx.zurich.com)

**Secuencia de fundamentos legales del presente Aviso de Privacidad.**

<b>Disposición Legal</b>	<b>Fecha de Publicación en Diario Oficial de la Federación</b>
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.	5 de Julio 2010
Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.	21 de Diciembre 2011
Lineamientos del Aviso de Privacidad.	17 de Enero de 2013

**Última fecha de actualización del presente Aviso de Privacidad: 31 de Agosto de 2018.**