

AVISO DE PRIVACIDAD PARA ASEGURADOS

En cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, “la Ley”) y demás normatividad aplicable en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, nos permitimos informarle lo siguiente:

Identidad y domicilio del Responsable del Tratamiento de sus Datos

Chubb Seguros México, S.A., (en adelante, “CHUBB”) con domicilio para oír y recibir cualquier tipo de notificaciones ubicado en Av. Paseo de la Reforma No. 250, Edificio Capital Reforma, Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México es el responsable del tratamiento de los datos personales que sean proporcionados por las personas físicas que contraten nuestros productos y/o servicios (en lo sucesivo “el Titular” y/o “el Asegurado”).

Datos personales que serán sometidos a tratamiento

Para dar cumplimiento a las finalidades del tratamiento informadas en el presente aviso de privacidad, CHUBB podrá dar tratamiento a las siguientes categorías de datos personales:

- Identificación, incluyendo sus datos biométricos.
- Contacto.
- Demográficos.
- Ubicación y/o geolocalización.
- Laborales.
- Patrimoniales y Financieros.
- Académicos.
- Fiscales.
- Fotografía / video.
- Información técnica del dispositivo que usted emplee para contratar nuestros servicios por medio de nuestro sitio web y/o aplicaciones.

CHUBB podrá dar tratamiento a datos personales de identificación, contacto y patrimoniales de terceros cuando usted nos haya designado a dichos terceros como beneficiarios a fin de realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la relación jurídica con usted. Al proporcionar esta información usted reconoce haber informado a dichos terceros sobre el uso de sus datos en términos de este Aviso de Privacidad y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos o de quienes ostenten la patria potestad y/o debida representación legal o tutela para que CHUBB pueda tratarlos para los fines antes señalados en el presente Aviso de Privacidad.

CHUBB recabará datos personales de identificación de menores de edad cuando éstos sean proporcionados por quien ostente la patria potestad y/o debida representación legal o tutela; por lo que se entenderá otorgado el consentimiento para su tratamiento.

Asimismo, para efectos del presente Aviso de Privacidad, se entenderá por tercero relacionado, aquella persona que esté vinculada, involucrada, sea parte y/o pueda ser considerada como acreedora de derechos u obligaciones derivadas o relacionadas directa o indirectamente para fines de que CHUBB le pueda otorgar servicios de asistencia contratados que requiera de esta institución, tramitar solicitudes de pago, o bien para finalidades de promoción y puesta a disposición de diversos productos financieros y de seguro, y productos o servicios con CHUBB.

Datos personales sensibles que serán sometidos a tratamiento

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para dar cumplimiento a algunas de las finalidades del tratamiento que se detallan en la siguiente sección, CHUBB podrá dar tratamiento a datos personales sensibles relativos a su estado de salud pasado, presente o futuro que incluyen datos derivados de una orientación médica telefónica, nutricional o psicológica, historial médico y antecedentes médicos, y datos relacionados con sus familiares, información genética, datos sobre sus preferencias sexuales, afiliación sindical e información sobre procedimientos jurisdiccionales y/o aquellos seguidos en forma de juicio en los que usted se haya involucrado.

Finalidades del tratamiento de los datos personales

CHUBB tratará sus datos personales para realizar las siguientes finalidades primarias y necesarias para el cumplimiento de la relación contractual derivada de la solicitud y/o contratación de nuestros productos o servicios:

- Identificarle como solicitante y/o asegurado de CHUBB.
- Para acreditar y verificar su identidad conforme a nuestros procedimientos y lineamientos internos, así como validar la veracidad y calidad de la información proporcionada por usted.
- Para realizar las gestiones necesarias para valorar y/o celebrar la solicitud para la emisión de pólizas de seguros.
- Para contactarle y enviarle notificaciones con información sobre cualquier situación relacionada con los productos y servicios contratados con CHUBB a través de llamadas telefónicas, envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes de texto, mensajería instantánea, y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos, así como brindarle asistencia, beneficios adicionales, promociones o sorteos sobre los productos que tenga contratados.
- Administrar, operar y dar seguimiento a los servicios y productos que solicita o contrata con CHUBB, incluyendo gestiones y operaciones de reaseguro y coaseguro; así como para realizar gestiones de cobranza.
- Brindar atención y/o dar seguimiento personalizado, administrar, mantener o renovar el contrato de seguro, producto y/o servicio, así como ofrecerle soporte técnico sobre la relación jurídica que usted tiene con CHUBB.
- Para la identificación, evaluación y atención de riesgos así como la detección y prevención de fraudes u otras conductas ilícitas que pudieran significar una violación a las disposiciones legales vigentes.
- Para garantizar la seguridad de nuestra infraestructura tecnológica.

- Llevar a cabo procesos de perfilamiento, análisis de datos conocimiento del cliente y verificación de información mediante el uso de procesos, herramientas y servicios que pueden utilizar inteligencia artificial. El uso de estos servicios será supervisado por personal de CHUBB, de corresponder.
- Para realizar operaciones de ajuste de siniestro, así como atención y seguimiento de siniestros para ubicar el lugar del siniestro, procesos de ajuste y subrogaciones; así como para darle atención y seguimiento a las solicitudes en su calidad de tercero afectado en un siniestro. Así como Realizar operaciones distintas a la emisión de pólizas de seguros como lo pueden ser análisis y/o pagos de siniestros o todo lo relacionado con la venta del salvamento.
- Para identificación y consulta de listas de sanciones y/o fuentes de acceso público en términos de la normatividad aplicable con la finalidad de conciliar la relación jurídica respecto del seguro contratado con CHUBB.
- Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre las partes.
- Realizar procesos de auditoría interna y externa, así como análisis de datos para la validación, monitoreo y mejora en la calidad del servicio y/o producto que le ofrecemos.
- Para realizar procesos de control interno, estadísticos y/o de calidad conforme a nuestras políticas internas.
- Gestionar la recepción y respuesta a las solicitudes para el ejercicio de sus Derechos ARCO.
- Para contactar a sus familiares y/o terceros nombrados como contacto en caso de emergencia.
- Para que su imagen personal (ya sea foto, video, etc.) pueda ser utilizada y/o divulgada en los procesos de ajuste de siniestros o ante autoridades judiciales competentes en caso de que exista alguna solicitud fundada y motivada en términos de la normatividad aplicable.
- Para gestionar la relación con los terceros relacionados con los siniestros y/o reclamaciones.
- Dar cumplimiento a obligaciones previstas en la normatividad aplicable.

Finalidades secundarias del tratamiento de los datos personales

Adicionalmente, su información personal podrá ser utilizada para llevar a cabo alguna o todas las siguientes finalidades secundarias:

- Comercializar productos y servicios de CHUBB y empresas que forman parte de Chubb Group en México y alrededor del mundo.
- Enviarle información sobre ofertas, promociones, publicidad, temas de actualización, noticias e información de los productos y servicios de CHUBB, o las empresas que comparten esquemas de participación directa o indirecta de capital social y por tanto forman parte de Chubb Group en México y alrededor del mundo.

- Para fines de promoción y/o venta de terceras partes que sean nuestros socios comerciales, con el propósito de que puedan contactarle para ofrecerle servicios y productos que estén o no relacionados con los servicios que esta empresa preste.
- Gestión de estudios de mercado e invitación a participar en los mismos.
- Elaborar perfiles de clientes para el ofrecimiento de productos y servicios de Chubb.
- Realizar encuestas sobre el uso de nuestros productos y/o servicios.

Si no desea que CHUBB trate sus datos personales para alguna de las finalidades secundarias descritas en este apartado, podrá solicitarlo enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: datospersonales@chubb.com.

¿CHUBB puede adoptar decisiones automatizadas?

CHUBB no utiliza sus datos personales para la toma de decisiones automatizadas que produzcan efectos legales sobre usted o que puedan afectarle significativamente de manera similar. Sin embargo, para brindarle servicios acordes con su perfil podemos hacer uso de herramientas de análisis de datos y/o procedimientos basados en inteligencia artificial que nos permitirán conocer mejor su perfil y adoptar determinaciones específicas con respecto a los servicios a los que usted puede ser acreedor. Este proceso será supervisado por personal de CHUBB.

¿Con quién podemos compartir su información?

CHUBB podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento en los siguientes supuestos:

- Empresas afiliadas, subsidiarias, nacionales y extranjeras que sean parte de Chubb Group en México, con las que mantengamos una relación jurídica y/o sean nuestros socios comerciales que operen bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales, para los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad; así como para llevar a cabo actividades de promoción u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con CHUBB o de manera independiente.
- Contratistas o proveedores de servicio con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos a fin de que estos terceros complementen o coadyuven con la relación jurídica con la que tengamos con usted, socios comerciales y asesores de CHUBB.
- Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable para los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad, dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes, tratados o acuerdos internacionales, obligaciones tributarias; así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales o de carácter judicial.

- Instituciones financieras y bursátiles con las que tengamos celebrados acuerdos jurídicos para los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad y dar cumplimiento con el seguro, producto o servicio contratado.
- Terceros con los que hayamos celebrado un acuerdo jurídico vinculante para dar cumplimiento a los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad, como lo es, la comercialización y prestación de servicios de asistencia, en beneficio e interés de usted, así como para determinar si es sujeto a adquirir los servicios y productos que ofrecemos, dando cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica establecida entre las partes.

Derechos ARCO y procedimiento para hacerlos valer

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo “Derechos ARCO”), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales a través de los formatos que se encuentran disponibles en el sitio web www.chubb.com/mx-es/ (en la sección “Avisos de Privacidad”), misma que deberá enviar debidamente completada a la dirección de correo electrónico datospersonales@chubb.com, para que pueda ejercer su derecho y donde se le atenderá en tiempo y forma, de Lunes a Viernes en un horario de 9:00 a 17:00 horas.

Le recordamos que los derechos ARCO y/o revocación del consentimiento sólo pueden ser ejercidos por el titular o su representante legal previa acreditación de su identidad, razón por la cual la solicitud que nos envíe debe acompañarse con copia de alguna identificación oficial, como puede ser alguna de las siguientes:

- INE, Pasaporte o Documento migratorio que constate la legal estancia del extranjero en el país.

Asimismo, le informamos que para que su solicitud proceda es indispensable completar toda la información que a continuación le enunciamos, la cual será utilizada para acreditar su identidad:

DATOS DEL TITULAR: Nombre Completo, Domicilio Completo, Teléfono y Correo electrónico (donde se le comunicará la respuesta a su solicitud).

INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE (SÓLO SI APLICA): Nombre Completo. En caso de ser representante legal del titular deberá acompañar a su escrito el instrumento público correspondiente en original, o en su caso, carta poder firmada ante dos testigos.

DERECHOS ARCO: Indicar el/los derecho(s) que desea ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación y/o Oposición. Asimismo, se deberá hacer una descripción de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el/los derecho(s) señalados anteriormente y/o cualquier otro comentario que nos ayude a atender mejor su derecho.

OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA: Favor de acompañar la documentación que considere sustente su solicitud y nos ayude a tramitarla convenientemente. En particular, en la solicitud de rectificación de datos personales (dato incorrecto, dato correcto y documento acreditativo).

En caso de que la información proporcionada en su escrito sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Protección de Datos Personales de CHUBB, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Departamento de Protección de Datos Personales de CHUBB le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en su escrito.

¿Cómo puede limitar el uso y/o divulgación de sus datos personales?

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a CHUBB, a la dirección datospersonales@chubb.com. En caso de que su Solicitud sea procedente se le registrará en el listado de exclusión propio de CHUBB.

Uso de cookies y web beacons

El sitio web www.chubb.com/mx-es/ (en adelante “el Sitio Web”) y nuestras aplicaciones autorizadas (en adelante “Servicios”) utilizan varias tecnologías para mejorar su eficiencia y su experiencia de navegación. Entre estas tecnologías se incluye el uso de cookies, que son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente pueda utilizar. Esta información permite identificarle y guardar sus preferencias personales para brindarle una mejor experiencia de navegación.

Los Servicios también utilizan web beacons, también conocidos como etiquetas de Internet, etiquetas de píxel y clear GIFs, que solos o en combinación con las cookies, para recopilar información sobre el uso de los sitios web y su interacción con el correo electrónico permiten reconocer información que es procesada en su computadora, como el caso de las cookies, la hora y fecha en que el sitio y sus secciones son visualizados.

Los diferentes tipos de cookies que utilizamos para obtener datos identificativos y datos relacionados con su comportamiento de compra y uso de los Servicios en internet son:

Cookies esenciales: Utilizamos estas tecnologías para permitirle un uso adecuado de nuestros Servicios, por lo que las mismas no pueden ser deshabilitadas al ser necesarias para permitirle el uso de las funcionalidades de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas.

Cookies para recordar sus preferencias y experiencia: A través de estas tecnologías obtenemos horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra, estas cookies nos permiten recordar sus preferencias, opciones de navegación y funciones personalizadas.

Cookies para objetivos de rendimiento y análisis: Podemos usar cookies propias y de terceros para obtener datos de carácter técnico y estadístico que nos permitan identificar la forma en la cual usted hace uso de nuestros servicios con la finalidad de mejorar su rendimiento y futuros desarrollos.

Cookies publicitarias propias y de terceros: Podemos colocar cookies publicitarias propias y de terceros (como socios comerciales y Empresas del Grupo) para obtener información relativa a sus preferencias de compra, consumo y visualización de sitios web para mostrarle publicidad que consideremos relevante para usted.

Otros datos: De la misma forma, como parte de nuestros procesos de mejora de nuestros productos y servicios, en ciertos casos podremos recabar respuestas anónimas a encuestas y requerimientos relacionados con el uso de nuestros productos y servicios. En determinados casos y cuando ello sea necesario podremos aplicar técnicas de anonimización de datos con la finalidad de realizar determinados estudios de carácter predictivo y estadístico a partir de la información generada con motivo del uso de nuestros Servicios.

Algunas de las cookies que utilizamos en nuestro Sitio Web son necesarias para permitir su funcionamiento y no se pueden desactivar de nuestros sistemas.

No obstante, usted puede deshabilitar aquellas cookies no esenciales, siguiendo el procedimiento aplicable de acuerdo con el tipo de navegador que utilice para acceder a nuestro Sitio Web.

A través de su navegador de internet, usted también puede ver las cookies que están en su dispositivo, y borrarlas según crea conveniente.

Además, recuerde que nuestros Servicios también usan cookies para dispositivos móviles por lo que, si usted desea deshabilitar las mismas, le recomendamos seguir instrucciones especificadas por el desarrollador del navegador de internet para su dispositivo móvil.

¿Cómo protegemos sus transacciones?

Con el propósito de proteger las transacciones que usted realiza a través de nuestro sitio web, tenemos implementado un servidor seguro bajo el protocolo SSL (Secure Socket Layer) de tal manera que la información que nos envía, se transmite encriptada para asegurar su protección.

Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, asegúrese de que aparezca una "S" en la barra de navegación "httpS"://.

Recomendaciones de seguridad

Es importante que elija una contraseña única y distinta a la que uses en otros sitios de internet. Asimismo, es de vital importancia que no comparta su contraseña con ningún tercero, si cree que alguien pudiere llegar a tener conocimiento de su contraseña cámbiela de inmediato.

INAI

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer efectivos sus derechos.

Aceptación de Aviso de Privacidad

Al contratar nuestros servicios y proporcionar sus datos personales, usted reconoce que ha leído, entendido, y conoce el contenido del presente del Aviso de Privacidad y que ha sido debidamente informado sobre las condiciones generales a las que se sujetará el tratamiento de sus datos.

Modificaciones al Aviso de Privacidad

CHUBB se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente aviso de privacidad en cualquier momento.

Los cambios y actualizaciones al presente Aviso de Privacidad se harán de su conocimiento a través del sitio de internet www.chubb.com/mx-es, por lo que le sugerimos consultar periódicamente nuestro sitio de Internet a fin de conocer cualquier cambio realizado.

Última actualización: **junio 2024**