

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL CLIENTES

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la Ley), su Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia, ponemos a su disposición en el presente Aviso de Privacidad la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, con el objeto de que usted pueda ejercer sus derechos a la autodeterminación informativa, privacidad y protección de datos personales.

Identidad y domicilio del Responsable

MURGUÍA CONSULTORES AGENTE DE SEGUROS Y DE FIANZAS, S.A. DE C.V., conocido comercialmente como GRUPO MURGUÍA, es el responsable del tratamiento de sus datos personales, con domicilio en Canoa Número 521, Colonia Tizapan San Ángel, Código Postal 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, en México, Ciudad de México.

Datos Personales que recaba el Responsable

Para cumplir las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad, GRUPO MURGUÍA recabará las categorías de datos personales que a continuación señalamos:

1. Datos de identificación
2. Datos de contacto;
3. Datos de características personales;
4. Datos y detalles de ocupación laboral;
5. Datos financieros y/o patrimoniales;
6. Datos de circunstancias sociales;
7. Datos jurídicos.

¿Tratamos datos personales sensibles?

GRUPO MURGUÍA no recaba datos personales sensibles para las finalidades que se describen en el presente Aviso de Privacidad.

En caso de que debamos solicitar este tipo de información de carácter personal, recabaremos su consentimiento expreso y por escrito, a través de los medios físicos o electrónicos correspondientes.

¿Tratamos datos personales de terceros y/o menores de edad?

Si usted proporciona a GRUPO MURGUÍA datos personales de terceros (por ejemplo, familiares) para el cumplimiento de finalidades identificadas en el presente Aviso de Privacidad, deberá informarles sobre la existencia del tratamiento de sus datos personales y el contenido de este Aviso de Privacidad. Cuando usted proporciona datos personales de terceros manifiesta con su entrega que cuenta con el consentimiento de sus titulares para proporcionar su información a GRUPO MURGUÍA y que los mismos son correctos y completos.

Para las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad, GRUPO MURGUÍA, de manera ocasional, recaba datos personales de menores de edad (personas físicas, menores de 18 años). En este entendido, GRUPO MURGUÍA le informa que sólo tratará aquellos datos personales de menores de edad proporcionados por sus padres y/o tutores para finalidades relacionadas con la relación comercial y/o de servicios que existe entre usted y el Responsable.

Los padres y/o tutores podrán ejercer en todo momento los Derechos ARCO en nombre de sus hijos o tutelados, o bien, revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales que hubiesen proporcionado a GRUPO MURGUÍA para las finalidades indicadas y, en aquellos supuestos que la legislación vigente así lo permita.

Finalidades del Tratamiento de sus Datos Personales

Tratamos sus datos personales para dos tipos de finalidades: primarias y secundarias.

En ese sentido, GRUPO MURGUÍA tratará sus datos personales para las siguientes **FINALIDADES PRIMARIAS:**

1. Para identificarle y contactarle a usted a través de los medios de contacto que haya proporcionado.
2. Se utilizarán, según sea el caso, para evaluar y atender su solicitud de información, comercialización de productos y/o prestación de servicios de consultoría, cotización, negociación, intermediación, colocación y/o renovación de pólizas de seguros y de fianzas con Aseguradoras, Afianzadoras, Administradoras de Siniestros o Proveedores de Servicios.
3. Control y administración sobre el alta y gestión de nuestra relación con clientes.
4. La realización de todas las actividades de intermediación; incluyendo el envío de comunicación a través de medios electrónicos, llamadas telefónicas; para el análisis, priorización y gestión de riesgos.
5. Para la evaluación de pérdidas potenciales; para la asesoría, gestión y trámite de siniestros; para asistencia y manejo de reclamaciones; para el apoyo tecnológico y de comunicación a través de sistemas, diseño, mantenimiento, auditorías y actualización de programas de seguros y de fianzas.
6. Generar aperturas de líneas de afianzamiento.
7. Depuración de responsabilidades de fianzas en vigor, en caso de ser necesario.

8. Emitir fianzas en los ramos acordados en el contrato correspondiente.
9. Realizar una Consultoría de sus planes, evaluando los riesgos y exposición de las personas que usted decida asegurar.
10. Realizar un financiamiento de riesgos.
11. Operar programas de prevención y de contención de costos.
12. Análisis y control de la siniestralidad
13. Elaboración de facturación electrónica.
14. Realizar transacciones con instituciones de crédito, que resulten con motivo de la relación jurídica.
15. Para corroborar las referencias personales, bancarias y comerciales que usted haya proporcionado.
16. Envío y manejo de estados de cuenta por servicios y requerimientos de pago.
17. Para realizar cobranza extrajudicial y judicial a través de las áreas correspondientes o por terceros prestadores de servicios.
18. Gestión del canal de Atención al Cliente para darle de alta y proporcionar seguimiento a quejas, sugerencias, dudas, aclaraciones de algún producto que haya adquirido anteriormente.
19. Gestionar su alta correspondiente en nuestros canales de comunicación como newsletters o blogs y, comunicar a usted, la publicación de nuevo contenido en dichos canales.
20. Asegurar el cumplimiento de disposiciones legales sobre prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita, anticorrupción y resto de normativa aplicable; mediante la implementación de procedimientos administrativos y técnicos establecidos para tales efectos.
21. Archivo de información sobre el uso de nuestros servicios y/o productos para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, incluyendo la defensa de los intereses de GRUPO MURGUÍA ante instancias judiciales o administrativas.

De manera adicional, si usted no ha manifestado su oposición, GRUPO MURGUÍA podrá tratar sus datos personales para las siguientes **FINALIDADES SECUNDARIAS:**

1. Efectuar comunicaciones sobre actividades de GRUPO MURGUÍA y/o de sus sociedades controladoras, controladas, afiliadas, filiales, subsidiarias y/o cualquier sociedad del mismo grupo

corporativo del Responsable, a través de reconocimientos, felicitaciones, invitaciones a eventos, torneos, exhibiciones, colectas, donaciones y cualquier otra comunicación corporativa asociada a usos de carácter social.

2. Envío de comunicaciones comerciales, publicitarias, promocionales e informativas, con relación de los servicios y productos que comercializa GRUPO MURGUÍA, o marcas, productos y servicios que comercializan nuestros socios comerciales. Tales comunicaciones incluyen el envío de correos electrónicos, SMS, llamadas telefónicas, y otras formas de comunicación electrónica o postal.
3. Levantamiento de encuestas de satisfacción, hábitos de consumo y/o estudios para mejora de nuestros servicios.
4. Generación de perfiles de usuarios, mediante el uso de tecnología analítica o big data.

Si cambia de opinión, usted puede oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades secundarias antes indicadas, e incluso puede revocar su consentimiento para tales efectos. En dichos casos, podrá comunicar su decisión a través del procedimiento previsto en la sección “Derechos ARCO y/o Revocación del Consentimiento para el tratamiento de Datos Personales” del presente Aviso de Privacidad.

¿Con quién podemos compartir sus datos?

Sus datos personales podrán ser transferidos dentro de México o hacia el extranjero, a las siguientes categorías de destinatarios y para las finalidades identificadas:

- a. **Hacia nuestra empresa matriz, empresas afiliadas o subsidiarias** de GRUPO MURGUÍA, con finalidades de resguardo centralizado de la información o archivo de información sobre el uso de nuestros servicios.
- b. **Prestadores de servicios de pagos en línea o entidades bancarias**, para procesar pagos y, en su caso, efectuar aclaraciones de transacciones efectuadas.
- c. **Prestadores de servicios especializados**, cuando efectuamos verificaciones de identidad o validaciones sobre la veracidad y calidad de la información proporcionada, o bien, para brindarle los servicios de

seguros y/o fianzas que haya contratado con GRUPO MURGUÍA.

- d. **Autoridades judiciales o administrativas**, para el cumplimiento de obligaciones legales de información o de requerimientos de información debidamente fundados y motivados en la normatividad que aplique.

En ese sentido, la Ley establece que las transferencias de datos personales antes indicadas no requieren de su consentimiento para poder ser efectuadas, pero sí estamos obligados a informar sobre ellas. Cualquier transferencia de sus datos personales que sí requiera de su consentimiento para efectuarse, será informada previamente, a través de la comunicación correspondiente y de la actualización al presente Aviso de Privacidad.

**Derechos ARCO y/o
Revocación del
Consentimiento para el
tratamiento de Datos
Personales**

En todos los casos legalmente procedentes, usted o su representante legal, podrá ejercer cualquiera de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (en lo sucesivo, Derechos ARCO), así como a Revocar su Consentimiento para el tratamiento o transferencia de sus datos personales, por lo que en cualquier momento podrá enviar una solicitud a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales a través del siguiente correo electrónico: protecciondedatos@murguia.com.

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 la digitalización 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, misma que será utilizada para acreditar su identidad:

- **DATOS DEL TITULAR:** Nombre 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/u 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 solicitud.
- **OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA:** Favor de acompañar la documentación que usted considere para sustentar su solicitud y nos ayude a tramitarla convenientemente. En particular, en la solicitud de Rectificación de datos personales (dato incorrecto, dato correcto y documento que acredite su información).

En caso de que la información proporcionada en su solicitud sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Protección de Datos Personales de GRUPO MURGUÍA, 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 GRUPO MURGUÍA 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 proporcionará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en su solicitud.

Si revoca su consentimiento y dicha revocación es procedente, GRUPO MURGUÍA dejará de tratar sus datos personales para las finalidades indicadas en este Aviso.

Respecto a las solicitudes de ejercicio de derecho de Cancelación, es importante señalar que no es absoluto, por favor tome en cuenta que debemos almacenar información

que nos permiten cumplir con obligaciones legales. En este caso, sus datos personales permanecerán bloqueados y solamente se darán a conocer a petición de autoridades competentes cuando exista un requerimiento debidamente fundado y motivado.

Medios para limitar el uso o divulgación de sus Datos

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales dirigiendo la solicitud correspondiente a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales a través del correo: protecciondedatos@murguia.com. Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud serán los mismos que los señalados para el ejercicio de los Derechos ARCO.

GRUPO MURGUÍA cuenta con medios y procedimientos para asegurar la inclusión de algunos de sus datos en listados de exclusión propios, cuando usted solicita su inclusión en ellos de forma expresa. GRUPO MURGUÍA otorgará a los titulares que soliciten su registro, la constancia de inscripción correspondiente.

Hacemos de su conocimiento que existen otros mecanismos para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, mediante su inscripción al Registro Público de Usuarios, que está a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), para más información sobre el citado registro, puede consultar la página web de la CONDUSEF REUS (www.condusef.gob.mx). Adicionalmente, le informamos que existe el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con la finalidad de que sus datos no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de bienes o servicios. Para mayor información sobre dicho registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO (<http://rpc.profeco.gob.mx>), o bien ponerse en contacto directo con el citado organismo al teléfono 01800-962-8000.

Autoridad en materia de Protección de Datos Personales

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 valer cualquier inconformidad relacionada con su Derecho a la Protección de Datos Personales.

Contacto para dudas o aclaraciones

Nuestro Departamento de Protección de Datos Personales queda a sus órdenes para proporcionarle cualquier información adicional que requiera o, en su caso, para resolver cualquier duda que pudiera surgirle en materia de privacidad y protección de datos personales, para lo que podrá contactarnos a través del correo electrónico: protecciondedatos@murguia.com.

Modificaciones y actualizaciones

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, por lo que GRUPO MURGUÍA se compromete a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad. Usted podrá solicitar en todo momento este documento al Departamento de Protección de Datos Personales de GRUPO MURGUÍA a la cuenta de correo electrónico: protecciondedatos@murguia.com, o bien, podrá consultar su publicación en la sección "Avisos de Privacidad" y que estará disponible en la página de internet: www.murguia.com.

Consentimiento

Con su firma autógrafa, Usted manifiesta que conoce el contenido, alcance, términos y condiciones del presente Aviso de Privacidad y que consiente de manera expresa y por escrito el tratamiento al que serán sometidos sus Datos Personales. Dicho consentimiento lo otorga también para el tratamiento de sus Datos Personales Sensibles, Datos Personales Financieros y/o Datos Personales Patrimoniales y para las transferencias antes especificadas.

Nombre y Apellidos: _____

Firma Autógrafa: _____

Ciudad de México a _____ del mes de _____ de 2021.

ATENTAMENTE

MURGUÍA CONSULTORES AGENTE DE SEGUROS Y DE FIANZAS, S.A. DE C.V.

-GRUPO MURGUÍA-

Canoa Número 521, Colonia Tizapan San Ángel, Código Postal 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, en México, Ciudad de México.

Fecha de última actualización:

15 de marzo de 2021

Este documento es propiedad de GRUPO MURGUÍA y demás empresas filiales, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados