

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

GRUPO PREVEN, AGENTE DE SEGUROS, S.A. DE C.V. y PREVEN ASISTENCIAS, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo, conjuntamente, “**PREVEN**”), ambas con domicilio en **Av. Paseo de la Reforma 404, Piso 1, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, México**, son responsables del tratamiento de sus datos personales, así como de su uso, resguardo y protección, de conformidad con la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

El presente Aviso de Privacidad describe los datos personales que PREVEN puede recabar, las finalidades para las cuales serán tratados, los terceros con quienes podrán compartirse cuando resulte procedente, así como los mecanismos para que usted pueda ejercer sus derechos.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, el tratamiento de sus datos personales podrá ser realizado por una u otra de las sociedades antes señaladas, o por ambas, según corresponda a la relación comercial, solicitud, servicio, producto o gestión requerida por usted, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa servicios de intermediación de seguros, cotización, administración de pólizas, atención de siniestros, servicios de asistencias, servicios complementarios o actividades relacionadas.

1. DATOS PERSONALES QUE RECABAMOS

Para las finalidades señaladas en este Aviso de Privacidad, PREVEN podrá recabar, según corresponda a la relación que mantenga con usted, las siguientes categorías de datos personales:

- Datos de identificación.
- Datos de contacto.
- Datos laborales.
- Datos patrimoniales y financieros.
- Datos fiscales.
- Datos bancarios.
- Datos académicos, cuando resulten aplicables.
- Datos de características personales y de beneficiarios, cuando resulten necesarios para la cotización, contratación, administración o reclamación de productos o servicios.
- Información relacionada con pólizas, coberturas, siniestros, reclamaciones, beneficiarios, acreditados, asegurados, usuarios, proveedores o clientes, cuando resulte necesaria para la relación jurídica o comercial correspondiente.

Sus datos personales podrán ser recabados de manera personal, directa o indirecta, a través de nuestro sitio web, por correo electrónico, vía telefónica, mediante formularios físicos o electrónicos, plataformas digitales, mensajería, videollamadas, reuniones presenciales, o por conducto de terceros con quienes exista una relación jurídica vinculada con los servicios prestados por PREVEN.

Adicionalmente, para la prestación de servicios relacionados con seguros, siniestros, reclamaciones, asistencias o gestiones vinculadas a coberturas de salud, vida, accidentes u otros ramos que así lo requieran, PREVEN podrá tratar **datos personales sensibles**, particularmente datos de salud, entendidos como aquellos concernientes al estado de salud físico o mental presente, pasado o futuro de una persona física, historial médico, padecimientos, diagnósticos, tratamientos, incapacidades, estudios clínicos o información análoga estrictamente necesaria para la finalidad correspondiente.

En su caso, tratándose de **datos patrimoniales o financieros**, PREVEN recabará su **consentimiento expreso** cuando así lo exija la legislación aplicable. Tratándose de datos personales sensibles, PREVEN recabará su consentimiento expreso y por escrito, mediante firma autógrafa, firma electrónica o cualquier mecanismo de autenticación legalmente válido, antes de su tratamiento, salvo en los supuestos de excepción previstos por la legislación aplicable.

2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Los datos personales que recabamos de usted serán utilizados para las siguientes **finalidades primarias**, que son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre usted y PREVEN:

- Identificarle y verificar su identidad.
- Contactarle y dar seguimiento a solicitudes, cotizaciones, contrataciones, renovaciones, consultas, aclaraciones o trámites.
- Cotizar, evaluar, intermediar, gestionar y, en su caso, facilitar la suscripción, emisión, renovación, modificación o cancelación de pólizas de seguro y otros productos o servicios ofrecidos, administrados o intermediados por PREVEN.
- Integrar expedientes y dar cumplimiento a procesos de identificación del cliente, conocimiento del usuario o requisitos regulatorios aplicables.
- Administrar y mantener vigente la relación comercial o contractual.
- Gestionar siniestros, reclamaciones, reembolsos, beneficios, indemnizaciones, asistencias, aclaraciones y trámites relacionados con productos o servicios contratados, intermediados o administrados por PREVEN.
- Prestar, coordinar, administrar o dar seguimiento a servicios de asistencias, beneficios complementarios o servicios relacionados.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, regulatorias, contractuales, fiscales, financieras, corporativas y en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.
- Darle de alta como usuario en portales, sistemas o plataformas que PREVEN ponga a su disposición.
- Resguardar información y documentación soporte para fines de auditoría, control interno, validación operativa, gestión administrativa y cumplimiento normativo.

De manera adicional, y únicamente cuando resulte aplicable, podremos tratar sus datos personales para las siguientes **finalidades secundarias**, que no son necesarias para la relación jurídica principal, pero que nos permiten ofrecerle una mejor atención:

- Enviarle información sobre productos, servicios, coberturas, beneficios, promociones o contenidos relacionados con PREVEN.
- Realizar encuestas de satisfacción y evaluación de la calidad de nuestros servicios.
- Invitarle a eventos, capacitaciones, campañas o actividades informativas relacionadas con nuestros servicios.

Si usted no desea que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades secundarias señaladas, podrá manifestarlo enviando un correo electrónico a info@preven.mx. Su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias no será motivo para negarle los servicios y productos que solicite o contrate con PREVEN.

3. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

PREVEN podrá transferir sus datos personales, sin requerir su consentimiento en los casos legalmente permitidos, y en los demás casos con el consentimiento que resulte aplicable, a las siguientes categorías de destinatarios:

- **Aseguradoras, reaseguradoras, coaseguradoras, administradoras de riesgos o entidades afines**, para fines de cotización, suscripción, emisión, administración, renovación, cobranza, validación, reclamación o atención de siniestros.
- **Prestadores de servicios médicos, hospitales, clínicas, laboratorios, médicos tratantes, redes médicas y demás proveedores del sector salud**, cuando resulte necesario para la gestión de coberturas, reclamaciones, valoraciones o atención de siniestros.
- **Despachos, ajustadores, administradores de siniestros, terceros especializados o proveedores operativos**, cuando su intervención sea necesaria para la atención de la relación jurídica o de los servicios solicitados.
- **Instituciones financieras, procesadores de pago o entidades de cobranza**, cuando resulte necesario para la gestión de pagos, cobros, validaciones o cumplimiento de obligaciones contractuales.
- **Autoridades administrativas, judiciales o regulatorias competentes**, cuando la transferencia sea necesaria o exigida por ley, reglamento, resolución, oficio, mandamiento escrito o cualquier disposición aplicable.
- **Sociedades controladoras, subsidiarias, filiales, relacionadas o entidades del mismo grupo corporativo**, cuando ello sea necesario para fines administrativos, operativos, de soporte, cumplimiento o prestación de servicios complementarios.

Asimismo, PREVEN podrá remitir datos personales a terceros que actúen por cuenta de PREVEN en calidad de encargados, tales como proveedores de hospedaje web, almacenamiento en la nube, mensajería, soporte tecnológico, gestión documental, respaldo de información, servicios administrativos o plataformas digitales, exclusivamente para el cumplimiento de las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad y bajo obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de datos personales.

En ningún caso comercializaremos, venderemos o divulgaremos sus datos personales a terceros para fines distintos a los aquí autorizados, informados o permitidos por la legislación aplicable.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

PREVEN implementa y mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables y apropiadas para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso, uso o divulgación no autorizados.

Entre otras medidas, PREVEN procura limitar el acceso a los datos personales únicamente al personal y terceros autorizados que lo requieran para el desempeño de sus funciones, así como establecer controles internos para el resguardo, transmisión y tratamiento de la información.

No obstante, usted reconoce que ningún sistema de seguridad es absolutamente invulnerable, por lo que, en caso de presentarse una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, PREVEN le informará en los términos previstos por la legislación aplicable.

5. CONSERVACIÓN, BLOQUEO Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES

PREVEN conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad, así como para atender obligaciones legales, regulatorias, contractuales, fiscales, financieras, contables, de auditoría, control interno y defensa jurídica que resulten aplicables.

Una vez cumplidas las finalidades que justificaron su tratamiento, sus datos personales podrán ser **bloqueados** y posteriormente **suprimidos**, eliminados o, en su caso, anonimizados, conforme a los plazos legales, contractuales o regulatorios correspondientes.

6. MEDIOS PARA EJERCER SUS DERECHOS ARCO Y RENOVAR SU CONSENTIMIENTO

Usted o su representante legal podrá solicitar en cualquier momento **el acceso, rectificación, cancelación u oposición** respecto del tratamiento de sus datos personales, así como revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado, en la medida en que ello sea procedente conforme a la legislación aplicable.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, deberá presentar su solicitud al Departamento de Datos Personales de PREVEN, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** info@preven.mx
- **Domicilio:** Av. Paseo de la Reforma 404, Piso 1, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, México
- **Teléfono:** (55) 5980 9738

Su solicitud deberá contener, al menos:

- Nombre completo del titular.
- Domicilio o medio para comunicarle la respuesta.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales desea ejercer algún derecho.
- Indicación del derecho que desea ejercer.

- En su caso, documentación que acredite su identidad o, en su caso, la representación legal correspondiente.
- En caso de rectificación, la modificación solicitada y la documentación que sustente su petición.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de sus datos personales.

En caso de que la solicitud sea incompleta o no cumpla con los requisitos aplicables, PREVEN podrá requerirle, dentro del plazo legal correspondiente, la información o documentación necesaria para su debida atención.

PREVEN dará respuesta a su solicitud dentro de los plazos previstos por la legislación aplicable. Si la misma resulta procedente, se hará efectiva dentro del plazo legal correspondiente.

La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos y no procederá cuando el tratamiento sea necesario para cumplir obligaciones legales, contractuales, regulatorias o por cualquiera de las excepciones previstas en la normativa aplicable.

7. OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Si usted desea limitar el uso o divulgación de sus datos personales para fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial, podrá solicitarlo al correo electrónico **info@preven.mx**.

Asimismo, podrá inscribirse, cuando resulte aplicable, en el **Registro Público para Evitar Publicidad** de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), a efecto de limitar el uso de sus datos personales para fines promocionales o publicitarios por parte de proveedores de bienes o servicios.

8. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

Nuestro sitio web podrá utilizar cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo propias o de terceros para fines técnicos, de seguridad, autenticación, personalización, análisis estadístico y mejora de la experiencia de navegación.

A través de estas tecnologías, es posible recabar información como:

- Tipo de navegador y sistema operativo.
- Dirección IP.
- Páginas de Internet visitadas.
- Fecha y hora de navegación.
- Tiempo de permanencia en el sitio.
- Sitios de referencia.
- Comportamiento general de navegación dentro de nuestro sitio.

Las cookies técnicas son necesarias para el funcionamiento del sitio. Las cookies analíticas o de terceros, en caso de utilizarse, nos permiten conocer patrones generales de navegación, medir audiencia y mejorar nuestros contenidos y servicios.

Usted puede configurar su navegador para rechazar, bloquear o eliminar cookies. Sin embargo, algunas funciones del sitio podrían no operar correctamente si deshabilita ciertas cookies o tecnologías similares.

9. DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD/PERSONAS QUE REQUIEREN REPRESENTACIÓN LEGAL

PREVEN reconoce la importancia de proteger los datos personales de menores de edad y de personas respecto de las cuales legalmente deba intervenir su madre, padre, tutor o representante legal.

En caso de que resulte necesario tratar este tipo de datos personales con motivo de la cotización, contratación, administración o reclamación de productos o servicios, PREVEN adoptará medidas reforzadas de protección y recabará, cuando sea

procedente, el consentimiento correspondiente de quien ejerza la patria potestad, tutela o representación legal, en términos de la legislación aplicable.

10. ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS

El sitio web de PREVEN puede contener enlaces, vínculos o referencias a sitios web, plataformas o servicios de terceros. Dichos sitios son independientes de PREVEN, por lo que PREVEN no es responsable de sus prácticas de privacidad, contenidos, términos, condiciones o tratamiento de datos personales.

Le recomendamos revisar los avisos de privacidad, términos y condiciones y demás documentos legales de dichos terceros antes de proporcionarles cualquier dato personal.

11. CAMBIOS AL PRESENTE AVISO DE PRIVACIDAD

PREVEN se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar el presente Aviso de Privacidad en cualquier momento, derivado de reformas legales, cambios regulatorios, necesidades operativas, modificaciones en nuestros procesos internos o en nuestro modelo de negocio.

Cualquier cambio o actualización al presente Aviso de Privacidad se dará a conocer a través de nuestro sitio web o por cualquier otro medio que PREVEN considere adecuado para tal efecto.

12. AUTORIDAD COMPETENTE

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado por alguna conducta atribuible a PREVEN, o presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones aplicables, podrá acudir ante la **autoridad competente en materia de protección de datos personales**, en términos de la legislación vigente.

13. CONSENTIMIENTO

La puesta a disposición del presente Aviso de Privacidad implica el cumplimiento del deber de información a cargo de PREVEN.

Cuando el consentimiento del titular resulte necesario conforme a la legislación aplicable, éste se entenderá otorgado en la modalidad que legalmente corresponda según la naturaleza de los datos personales y del tratamiento de que se trate. Tratándose de **datos patrimoniales o financieros**, PREVEN recabará el **consentimiento expreso** cuando así resulte exigible. Tratándose de **datos personales sensibles**, PREVEN recabará el **consentimiento expreso y por escrito**, salvo en los supuestos de excepción previstos por la ley.

Última actualización: marzo de 2026.