

# Aviso de Privacidad Integral Clientes | Prospectos, Solicitantes, Contratantes, Asegurados y Beneficiarios

**Plan Seguro S.A de C.V, Compañía de Seguros**, mejor conocido como **Plan Seguro**, con domicilio en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 3720, Torre II, Piso 4, Colonia Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, México y portal de internet [www.planseguro.com.mx](http://www.planseguro.com.mx) es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

## I. ¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades primarias:

- Identificación del Titular;
- Para la evaluación de su Solicitud de Seguro y selección de riesgos y, en su caso, emisión de la Póliza de Seguro;
- Validar la información proporcionada a través de otras fuentes y/o medios para comprobar la veracidad de esta;
- Para el trámite de sus Solicitudes de pago de siniestros, administración, mantenimiento y renovación de la Póliza de Seguro;
- Prevención de fraude y operaciones ilícitas;
- Para información estadística;
- Para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en las condiciones generales del producto contratado, el contrato de seguro, la Ley sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad aplicable;
- Crear y administrar su perfil de usuario en nuestros servicios en línea;
- Compartir y recabar información, así como gestionar los beneficios, coberturas y/o servicios con terceros proveedores médicos, hospitalarios, farmacéuticos, ambulatorios, telemedicina y gestión asistencial nacionales y extranjeros conforme a las condiciones generales del producto contratado;
- Integración y actualización del expediente de identificación del cliente, así como presentación de reportes a las autoridades competentes en términos de las disposiciones para prevenir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo;
- Para el cumplimiento a las obligaciones contraídas con usted;
- Atender cualquier queja, pregunta y/o comentario
- Con fines estadísticos grupales, individuales, y para la creación de campañas preventivas de Salud.
- Dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes o tratados internacionales como Institución de Seguros, obligaciones tributarias, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales.

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades secundarias que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

- Mercadotecnia y publicidad
- Prospección comercial
- Enviar comunicados relacionados con el cuidado de la salud
- Aplicar encuestas para medir la satisfacción del cliente en relación con los servicios brindados

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, deberá enviar su solicitud al correo electrónico [datospersonales@planseguro.com.mx](mailto:datospersonales@planseguro.com.mx) la solicitud deberá contener: (i) Nombre completo, (ii) CURP, (iii) Correo electrónico o cualquier otro medio para dar seguimiento a la misma y (iv) Documentos que acrediten la identidad del titular o, en su caso, su representación legal.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los productos y servicios que solicita o contrata con nosotros.

En caso de que este aviso de privacidad no se le dé a conocer de forma directa o personal, usted cuenta con un plazo de 5 días para manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales, de lo contrario, entenderemos que nos otorga su consentimiento tácito.

## II. Datos Personales de Menores de Edad

**Plan Seguro** podrá tratar Datos Personales de menores de edad y personas incapaces o en estado de interdicción, en estos supuestos, es responsabilidad de la persona (representante legal, tutor o de quien ejerza la patria potestad), que comparte esta información, asegurarse de estar proporcionando Datos Personales completos, correctos y actualizados, por lo que **Plan Seguro** podrá en cualquier momento solicitar la documentación que acredite contar con facultades suficientes para otorgar su consentimiento expreso y por escrito para el Tratamiento de los mismos, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

## III. ¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Datos de identificación
- Datos de contacto
- Datos familiares
- Datos laborales
- Datos académicos
- Datos de ubicación/geolocalización
- Datos migratorios
- Datos patrimoniales y/o financieros

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad utilizaremos los siguientes datos personales considerados como sensibles, que requieren de especial protección:

- Datos sobre ideología; creencias religiosas, filosóficas o morales; opiniones políticas y/o afiliación sindical
- Datos de salud
- Datos sobre características físicas
- Datos biométricos
- Datos sobre vida sexual
- Datos de origen étnico o racial
- Datos sobre Sexo o Género

## IV. ¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que en caso de ser requeridos sus datos personales podrán ser compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
<b>Autoridades del sistema financiero mexicano, judiciales y administrativas</b>	Dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes o tratados internacionales como Institución de Seguros, obligaciones tributarias, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales.	NO

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
Proveedores de servicios de salud; proveedores de servicios hospitalarios; proveedores de servicios de asistencia; proveedores médicos y de telemedicina; prestadores de servicios financieros; agentes de seguros; promotoras de agentes de seguros; organizaciones; asociaciones; instituciones o entidades del sector asegurador.	Para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con usted; Gestionar todo lo relacionado con los beneficios, coberturas y/o servicios contenidos en su contrato de seguro; trámites, siniestros, pagos, reembolsos, renovación; servicios de intermediación; selección de riesgos y prevención de fraudes.	NO

En caso de que sus datos personales sean objeto de una transferencia y se requiera de su consentimiento expreso, **Plan Seguro** recabará el mismo previamente y por escrito.

#### V. ¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales u oponerse a su uso?

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 la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

1. El Titular de los Datos Personales deberá requisitar el Formato de Solicitud de Derechos ARCO, el cual se encuentra en formato PDF en la página de **Plan Seguro** [www.planseguro.com.mx](http://www.planseguro.com.mx)
2. Una vez requisitado el Formato de Solicitud de Derechos ARCO, el Titular debe enviar el archivo a la dirección de correo electrónico [datospersonales@planseguro.com.mx](mailto:datospersonales@planseguro.com.mx) con toda la documentación necesaria de acuerdo con lo solicitado.
3. **Plan Seguro** comunicará al Titular, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se recibió la solicitud de Derechos ARCO la determinación adoptada, a efecto, de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del Titular o su Representante Legal.
4. En caso de que la documentación proporcionada sea incorrecta, insuficiente, o no se acredite la identidad del titular o su representante legal, el responsable de la Unidad de Datos Personales podrá requerir al Titular de los Datos en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de su solicitud para que aporte los documentos y/o información necesarios para el trámite de su solicitud.
  - 4.1. El Titular de los Datos Personales cuenta con 10 días hábiles para atender el requerimiento por parte de la Unidad de Datos Personales.
  - 4.2. En caso de que el Titular de los Datos Personales NO atienda el requerimiento en el plazo establecido, se tendrá por NO presentada la solicitud.

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales, que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, son los siguientes:

Nombre del responsable del departamento de datos personales: Víctor Hugo García Cid.

Domicilio: Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 3720, Torre II, Piso 4, Colonia Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, país México.

Correo electrónico: [datospersonales@planseguro.com.mx](mailto:datospersonales@planseguro.com.mx)

Número telefónico: 55 5147 3100.

## **VI. Usted puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales**

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que, para dar cumplimiento a alguna obligación legal, requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que tiene contratado con nosotros.

Para ejercer su derecho de revocación usted puede presentar su solicitud al correo electrónico [datospersonales@planseguro.com.mx](mailto:datospersonales@planseguro.com.mx) mediante escrito libre, la cual deberá contener: (i) Nombre completo; (ii) CURP; (iii) Correo electrónico o cualquier otro medio para dar seguimiento a la misma y (iv) Documentos que acrediten la identidad del titular o, en su caso, su representación legal; (v) Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer su derecho de revocación.

## **VII. ¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?**

Además del ejercicio de sus derechos de Revocación o ARCO, podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales, con su registro en el listado de exclusión “NO PUBLICIDAD”, a fin de que sus datos personales no sean tratados para fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial por nuestra parte. Para su inscripción en el listado, deberá enviar su solicitud al correo electrónico [datospersonales@planseguro.com.mx](mailto:datospersonales@planseguro.com.mx) la solicitud deberá contener: (i) Nombre completo; (ii) CURP, (iii) Correo electrónico y (iv) Documentos que acrediten la identidad del titular o, en su caso, su representación legal.

Usted también podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales, mediante su inscripción en el Registro Público de Usuarios que no desean información publicitaria de productos y servicios financieros (REUS) en la página de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Para más información sobre este registro, usted puede consultar el portal de internet de la CONDUSEF, o bien, ponerse en contacto directo con ésta.

## **VIII. El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de internet**

Le informamos que en nuestra página de internet utilizamos cookies, web beacons u otras tecnologías, a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, así como brindarle un mejor servicio y experiencia al navegar en nuestra página. Los datos personales que recabamos a través de estas tecnologías, los utilizaremos para los siguientes fines:

- Mejorar la experiencia del usuario en el portal y fines estadísticos.
- Ofrecerle productos de su interés

Estas tecnologías se pueden deshabilitar en las opciones de configuración del navegador que se use, normalmente en el botón de ayuda que se encuentra en la barra de herramientas de la mayoría de los navegadores. Adicionalmente, le sugerimos consultar las instrucciones del navegador que esté usando. Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes: El tipo de navegador y sistema operativo que utiliza, horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, ubicación, dirección IP, páginas de Internet consultadas de forma previa a la nuestra, sitios de internet y aplicaciones que visita con frecuencia, vínculos que sigue.

## **IX. ¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios y/o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades, por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Para conocer más información sobre los términos y condiciones en que serán tratados sus datos personales y la forma en que podrá ejercer sus derechos ARCO, puede consultar nuestro Aviso de Privacidad Integral en [www.planseguro.com.mx](http://www.planseguro.com.mx) en el apartado Aviso de Privacidad.

Última actualización: abril 2025.