



AVISO DE PRIVACIDAD PARA GRUPOS FOCALES Y EJERCICIOS DE EXPERIENCIA DE USUARIO

A) IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE

AXA Seguros, S.A. de C.V., en adelante AXA, Responsable en el tratamiento de sus datos personales, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento, en lo sucesivo la legislación aplicable, con domicilio en av. Félix Cuevas 366, piso 6, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, en la Ciudad de México, hace de su conocimiento que tratará los datos personales y datos personales sensibles, que a continuación, se enlistan, para los fines indicados en el inciso D.

B) DATOS PERSONALES QUE SERÁN SOMETIDOS A TRATAMIENTO

DATOS PERSONALES: 1) Datos de identificación, 2) Datos de contacto y 3) Su opinión respecto a los productos, la cual podrá incluir datos de salud tal como síntomas y padecimientos (datos personales sensibles) tratándose de seguros de salud o del ramo de Gastos Médicos Mayores, o bien, la opinión relativa a la experiencia como usuario durante la contratación de los productos de seguro o relacionado con un servicio recibido durante la operación del contrato de seguro.

C) OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los titulares de los datos personales son los asegurados. Sus datos personales serán recabados de manera directa, mediante los cuestionarios implementados de manera oral dentro de la dinámica de los grupos focales o los ejercicios de experiencia del usuario (los ejercicios).

D) FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Sus datos personales serán utilizados para:

- Proporcionarle los detalles de logística de la realización del grupo focal o del ejercicio de experiencia de usuario.
- Su análisis con objeto de determinar si los productos de seguro están cumpliendo con las necesidades del asegurado o si el servicio otorgado en la operación del contrato de seguro es el correcto en cuanto a las expectativas del asegurado.

Por regla general, la información relativa a las opiniones que serán recopiladas durante los ejercicios consistirá en información disociada, toda vez que las opiniones no estarán asociadas a su nombre debido a que no será usado este en la toma de notas que realicen las personas que apliquen la dinámica. En caso de que de manera excepcional no sea así, le será informado y en su caso, será recabado su consentimiento.

E) FINALIDADES SECUNDARIAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

En caso de que derivado de su participación será acreedor a una recompensa, sus datos personales serán utilizados para contactarlo para poder entregarle la misma.

F) TRANSFERENCIAS

Sus datos podrán ser transferidos a otra sociedad del Grupo AXA, tal como AXA Salud, S.A. de C.V., en caso de que dicha sociedad también participe en la preparación o desarrollo del ejercicio para efectos de que puedan contactarlo para proporcionarle los detalles de logística de la realización del ejercicio o para en su caso, poder entregarle la recompensa correspondiente o bien, para que realice el análisis de las opiniones expresadas durante el ejercicio.

G) EJERCICIO DE DERECHOS ARCO, REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Y LIMITACIÓN DEL USO Y DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES

Derechos ARCO

Le informamos que puede ejercer en todo momento sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición) respecto a sus datos personales que son tratados por AXA. El ejercicio de dichos derechos podrá ejercerlo directamente el titular, o mediante su representante legal, previa acreditación de su personalidad, de la siguiente manera:

¹Disociación es el procedimiento mediante el cual los datos personales no pueden asociarse al titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo.



1. Descargue la “**Solicitud para el Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de Datos Personales**”.
2. Llene correctamente los espacios con la información que se solicita.
3. Imprima y firme el formato.
4. Anexe su identificación oficial esto con la finalidad de corroborar que es titular de los derechos que desea ejercer.
5. En caso de que este procedimiento sea realizado por su representante legal, además de la identificación del titular deberá anexar los documentos que acrediten su personalidad.

Para presentar la solicitud usted deberá: (a) presentar la solicitud en original, ya sea por correo postal, mensajería o entregarla directamente en el domicilio señalado en el inciso A- Identidad del Responsable, en el área de Datos Personales; o (b) escanear los documentos y enviarlos por correo electrónico a datos.personales@axa.com.mx

Los plazos de atención señalados en este apartado son de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y corresponden a días hábiles. En caso de realizar la solicitud vía correo electrónico, se le informa que de ser requerido por la autoridad o existiere algún problema de intereses deberá presentarse posteriormente al domicilio indicado a fin de acreditar su personalidad. El plazo para que se atienda su solicitud empezará a computarse a partir del día en que su solicitud haya sido recibida por AXA, y estará indicada en el acuse, (medios físicos), o por correo electrónico de confirmación.

El plazo señalado se interrumpirá en caso de que AXA requiera información adicional para poder responder su solicitud. Esto se le informará dentro de los cinco días siguientes a la recepción de su solicitud, así mismo usted contará con diez días 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.

AXA comunicará si resulta procedente el derecho al titular de los derechos o a su representante si aplica, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha en que AXA recibió la solicitud, o la contestación del requerimiento de información, para hacer efectiva la solicitud dentro de los siguientes 15 días a la fecha de comunicación de la respuesta. De ser necesario AXA podrá ampliar el plazo para dar contestación por un periodo igual de tiempo, previo haberlo informado. Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

La obligación de **Acceso** se dará por cumplida cuando AXA ponga a su disposición los datos personales solicitados, a través del medio que haya señalado en el formato antes referido. Para la **Rectificación** de sus datos personales, deberá indicar en la solicitud, que datos personales desea rectificar, así como la corrección que desea realizar, además de acompañar la documentación que acredite dicho cambio. La **Cancelación** de sus datos personales procederá respecto de la totalidad de los datos o solo parte de ellos, según nos lo indique y podrá oponerse al tratamiento de sus datos cuando exista causa legítima y su situación específica así lo requiera, lo cual deberá justificar en la solicitud, AXA no podrá proceder al ejercicio de oposición en aquellos casos en los que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal impuesta con usted. Se entenderá que su solicitud de Derechos ARCO fue debidamente atendida al **momento de emitir la respuesta.**

Revocación del Consentimiento y Limitación del Uso y Divulgación de Datos Personales

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. La revocación del consentimiento deberá realizarse por medio de escrito libre, el cual debe contener: nombre completo, domicilio o correo electrónico, para poder notificarle la respuesta, anexando los documentos que acrediten su identificación, si se realiza mediante un representante legal, deberá identificarse o acreditarse correctamente. Deberá indicar en el escrito la descripción clara y precisa de los datos personales respecto a los que desea revocar su consentimiento.

Se entenderá que su solicitud de Revocación del Consentimiento fue debidamente atendida al momento de emitir la respuesta.

Además del ejercicio de su derecho de Revocación, podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales, mediante su inscripción en el Registro Público de Usuarios (REUS), que está a cargo de la Comisión Nacional de Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para fines mercadotécnicos o publicitarios. Para más información sobre este registro, usted puede consultar la página de la CONDUSEF, o bien ponerse en contacto directo con esta.

AXA Seguros, S.A. de C.V.

Félix Cuevas 366, piso 6, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, CDMX, México
Tels. 55 5169 1000 • 800 900 1292 • axa.mx



H) USO DE APLICACIONES MÓVILES (APPS) y COOKIES (PÁGINA DE INTERNET)

Las cookies son archivos de texto que contienen pequeñas cantidades de información y que se descargan en los dispositivos electrónicos del usuario cuando visita las aplicaciones o página web. Después, las cookies son enviadas de vuelta a las aplicaciones de origen en cada una de las visitas subsiguientes (cookies de origen) o a otra página web que reconozca esa cookie (cookies de terceros). Las cookies son útiles porque hacen posible que una página web reconozca el dispositivo de un usuario. Las cookies tienen muchas finalidades, como permitirle navegar entre páginas con eficiencia, recordar sus preferencias y, en general, mejorar su experiencia como usuario.

Las cookies no pueden ejecutar ningún programa o virus. Las cookies de AXA no pueden leer datos de su disco duro.

Las aplicaciones o página web usan cookies con la intención de conocer el sistema operativo que utiliza, el navegador (Internet Explorer, Netscape, Opera, etc.), los sitios y los servicios a los que se accede a internet y la ubicación geográfica en que se encuentra. Es imprescindible que consulte las opciones de internet de su navegador para configurar el funcionamiento y control de las cookies.

AXA reúne información acerca de la navegación de los usuarios cuando estos navegan por las aplicaciones o página web. En ningún caso la dirección IP de su ordenador o dispositivo será almacenada ni guardada (la dirección IP es un número que identifica a su dispositivo).

Durante la navegación en la página web, AXA podrá recabar y almacenar información de su dispositivo, para generar estadísticas de uso que nos permitan mejorar los productos o servicios y dar un mejor servicio, y para operaciones de soporte y mantenimiento. La próxima vez que ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la cookie para facilitarle el uso de nuestro 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 de nuestro 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, puede borrarla en el momento en que lo desee de su explorador, siguiendo las instrucciones del navegador de internet.

Geolocalización

Los servicios de localización permiten que la página web o las aplicaciones recopilen y usen información basada en su ubicación actual para poder ofrecerle los servicios que presta AXA directamente o a través de terceros, los cuales se darán basados en su ubicación. Si activa los servicios de localización en su dispositivo, este enviará periódicamente su ubicación geográfica de manera anónima y encriptada para alimentar la base de datos.

I) INFORMACIÓN DEL ÁREA DE DATOS PERSONALES

Para AXA Seguros. S.A de C.V., el mantener la confidencialidad de sus datos es muy importante. Por eso en caso de tener alguna duda con relación al contenido, interpretación o alcance de este Aviso de Privacidad, así como sobre el tratamiento de sus datos personales, podrá contactarnos en el área de Datos Personales, al correo electrónico: datos_personales@axa.com.mx, o directamente en av. Félix Cuevas 366, piso 6, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México.

J) DISPOSICIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Y SUS MODIFICACIONES

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades; de nuestras prácticas de privacidad o por otras causas.

El presente Aviso, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página axa.mx en la sección de Avisos de Privacidad.

En caso de alguna inquietud respecto del tratamiento de datos personales, puedes consultar al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en www.inai.org.mx