

AVISO DE PRIVACIDAD

I. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDP), 2023 Nueva Mutua Mx, S.C. y/o sus empresas filiales, afiliadas y/o pertenecientes al mismo grupo económico, en lo sucesivo **MUTUA MX®**, con domicilio en Tonalá 106, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, 06700 Ciudad de México es considerada responsable de los Datos Personales que se recaben de las personas que soliciten sus servicios, así como del uso que se dé a dichos datos y de su protección.

Por lo anterior, mediante el presente **Aviso de Privacidad**, se hace del conocimiento de todos los Usuarios de **MUTUA MX®**, titulares de la información según se define en la LFPDP, que los Datos Personales que ha proporcionado, entre los que se encuentran su nombre, fecha de nacimiento, R.F.C., correo electrónico, domicilio, teléfonos, han sido recabados con el fin de generar su registro e integrarlos como clientes y/o usuarios de los distintos servicios que ofrece **MUTUA MX®** en su base de datos, para poderle proveer los servicios y productos que ha solicitado, informarle sobre cambios en los mismos, evaluar la calidad del servicio que se brinda, informarle de productos o servicios diversos prestados por **MUTUA MX®** y en caso de ser necesario, para requerir el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, derivadas de la relación de servicio que tiene con **MUTUA MX®**.

En caso de que los datos proporcionados por el Usuario a **MUTUA MX®** constituyan Datos Personales Sensibles por estar relacionados con su origen racial o étnico, estado de salud, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual, y demás que pudieran afectar la esfera más íntima de su titular, la falta de oposición al presente **Aviso de Privacidad**, constituye el consentimiento del Usuario respecto del tratamiento dado por **MUTUA MX®** de sus Datos Personales sensibles para efectos de la LFPDP, su reglamento y demás legislación aplicable.

Conforme a la legislación aplicable, sus datos personales pueden ser transferidos sin su consentimiento cuando:

- a) Esté previsto en una Ley.
- b) Los datos figuren en fuentes de acceso público.
- c) Los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación.
- d) Tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable.
- e) Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes.
- f) Sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto

profesional.

- g) Se dicte resolución de autoridad competente.

Para transferencias nacionales e internacionales cuando la transferencia:

- a) Esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte.
- b) Sea efectuada a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.
- c) Sea necesaria por virtud de un contrato en interés del titular, por el responsable y un tercero.
- d) Sea precisa para el ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial o sea legalmente exigida para salvaguardar el interés público o procuración o administración de justicia.

El Usuario, podrá ejercer los siguientes derechos:

- a) Conocer que datos personales tratamos y las finalidades de su tratamiento (derecho de **Acceso**).
- b) Solicitar la corrección de sus datos personales en caso de que estén desactualizados, sean inexactos o estén incompletos (derecho de **Rectificación**).
- c) Solicitar que sus datos personales sean eliminados de nuestros registros o bases de datos cuando considere que no están siendo utilizados adecuadamente (derecho de **Cancelación**).
- d) Oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (derecho de **Oposición**).

En su conjunto los derechos **ARCO**.

Los derechos **ARCO** pueden ser ejercidos en cualquier momento a través del envío de un correo electrónico a servicioaclientes@mutuamx.com.mx al cual se deberá adjuntar una identificación oficial vigente en formato PDF, dicho correo deberá llevar por asunto "**Aviso de Privacidad**" e incluir la siguiente información y documentación:

- a) Nombre completo y el correo electrónico al cual se desea se comunique la respuesta;
- b) Identificación oficial vigente y, en su caso, los documentos que acrediten la representación legal del titular;
- c) La mención expresa del derecho que se desea ejercer y, en su caso, una descripción clara y precisa de los datos personales involucrados;
- d) La descripción de los motivos que fundamentan o justifican el ejercicio del derecho **ARCO** correspondiente; y
- e) Cualquier otro elemento o documento que facilite el seguimiento de la solicitud.

Cuando sea procedente, daremos respuesta a su solicitud mediante un correo electrónico dirigido al correo que se haya señalado para tal efecto, dentro de los plazos señalados en la legislación aplicable para este tipo de derechos.

Para el caso del derecho de acceso, adjuntaremos al correo de respuesta los documentos electrónicos que contengan la información que se haya solicitado, en cualquier formato que nos permita exportar de nuestras bases de datos la información que se haya solicitado.

De igual forma, **MUTUA MX®** podrá negar el acceso, rectificación, cancelación u oposición a los datos personales del Usuario, cuando:

- a) El Usuario no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- b) Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;
- c) Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
- d) Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales del Usuario, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de éstos, y
- e) Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

En todos los casos anteriores, **MUTUA MX®** le informará al Usuario o al representante legal, según sea el caso, el motivo de su decisión por el mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

MUTUA MX® garantiza en este acto que los datos personales y/o datos personales sensibles se almacenarán en las bases de datos correspondientes y se tratarán con las medidas de seguridad necesarias y establecidas en la Ley.

II. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SITIO(S) WEB:

Los sitios de Internet de **MUTUA MX®**, incluyendo el sitio de Internet: www.mutuamx.com.mx, en lo sucesivo el sitio, que muestran una política de privacidad y que piden cierta información a los visitantes de ese sitio, tienen la función de recopilar, mantener y proteger información personal sobre los visitantes, de conformidad con esta política, así como con las leyes, reglamentos y demás normatividad aplicable.

Esta política aplica a información personal recopilada a través de los recursos y comunicaciones de **MUTUA MX®** en línea (como sitios de Internet, incluyendo el Sitio, e-mail y otras herramientas en línea) que muestran un vínculo con esta política. Esta política no aplica a información personal recopilada a través de recursos y/o comunicaciones fuera de línea, ni a recursos de terceros en línea con los cuales pueden tener un vínculo los sitios de Internet de **MUTUA MX®**, en los que **MUTUA MX®** no controla el contenido o las prácticas de privacidad de dichos recursos.

MUTUA MX® sólo recopila información personalmente identificable sobre los visitantes del Sitio, si los visitantes así lo eligen. **MUTUA MX®** no comparte dicha información personalmente identificable con terceros, incluyendo aquellos que pudieran hacer uso de ésta en actividades de mercadotecnia, a menos que el visitante de que se trate nos otorgue

explícitamente su permiso para hacerlo. Por favor revise esta Política de Privacidad para mayores detalles sobre la forma en que **MUTUA MX®** recopila, usa, comparte y protege información en línea.

III. INFORMACIÓN RECOLLECTADA

Existen dos métodos generales que **MUTUA MX®** utiliza para recopilar información personal en línea:

A. INFORMACIÓN QUE OBTENEMOS.

Los datos personales se podrán obtener de manera personal, por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, dispositivos de telemática, aplicaciones web o aplicaciones móviles incluso cuando estén en segundo plano, redes sociales, fuentes públicas, cualquier otra tecnología, a través de Terceros, a través de otras fuentes permitidas por la Ley o como resultado de transferencias que se hayan consentido o que no requieran de su consentimiento.

I. Información personal:

El visitante puede ingresar al Sitio sin proporcionar información personal. Podemos recopilar información personalmente identificable de los visitantes (como nombre, domicilio, número telefónico, dirección de e-mail u otra información de identificación) sólo cuando el visitante elige proporcionarla. También podemos recopilar la información sobre la salud de los visitantes que nos es proporcionada al responder nuestras preguntas o encuestas.

II. Información global:

En algunos casos también removemos los identificadores personales de los datos que el visitante nos proporciona y los conservamos en forma global.

Podemos combinar estos datos con otra información para producir información estadística global anónima, por ejemplo, número de visitantes, nombre del dominio de origen del proveedor del servicio de Internet, entre otros, la cual es útil para nosotros para mejorar nuestros productos y servicios.

B. INFORMACIÓN RECOLLECTADA AUTOMÁTICAMENTE.

Recibimos automáticamente ciertos tipos de información cuando el visitante interactúa con nosotros en el Sitio, aplicaciones y en los e-mails que podemos enviarnos mutuamente. Las tecnologías automáticas que utilizamos pueden incluir, por ejemplo, domicilios logs/IP del servidor de Internet, cookies y web beacons.

I. Domicilios Logs/IP del Servidor de Internet:

Una dirección IP es un número asignado a la computadora de cualquier usuario

siempre que el usuario utiliza Internet. Toda la identificación de computadoras en la Internet se conduce con direcciones IP, lo cual permite que las computadoras y servidores se reconozcan y comuniquen entre sí. **MUTUA MX®** recopila direcciones IP para llevar a cabo la administración del sistema y reportar información global a filiales, socios de negocios y/o proveedores para realizar análisis de los sitios y revisar el desempeño del Sitio.

II. Cookies.

Una cookie es un fragmento de información que es colocada automáticamente en el disco duro de su computadora cuando accede a ciertos sitios de Internet. La cookie únicamente identifica su browser para el servidor. Las cookies nos permiten almacenar información en el servidor para ayudar a que la experiencia de Internet sea mejor para el visitante y para realizar análisis del Sitio y revisar su desempeño. La mayoría de los browsers de Internet están configurados para aceptar cookies, aunque puede reiniciar su browser para rechazar todas las cookies o para indicar cuando le estén enviando una cookie. Sin embargo, se debe señalar que es posible que algunas porciones de nuestros sitios, incluyendo el Sitio, no trabajen apropiadamente si el visitante rechaza las cookies.

MUTUA MX® podría utilizar cookies del sitio para mejorar su experiencia de navegación, sin compartir sus datos con terceros.

III. Web Beacons.

En determinadas páginas de Internet o e-mails, **MUTUA MX®** puede utilizar una tecnología común en Internet llamada web beacon (también conocida como action tag o clear GIF technology). Los web beacons ayudan a analizar la eficacia de los

sitios de Internet midiendo, por ejemplo, el número de visitantes en un sitio o la cantidad de visitantes que seleccionaron elementos clave de un sitio.

Los web beacons, cookies y otras tecnologías de rastreo no obtienen automáticamente información personalmente identificable sobre el visitante. Sólo cuando el visitante proporciona voluntariamente información personalmente identificable, como cuando se registra o envía e-mails, es que se pueden utilizar estas tecnologías de rastreo automático para proporcionar más información sobre el uso que el visitante hace de los sitios de Internet y/o e-mails interactivos para mejorar su utilidad.

C. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RECOLGIDA.

Algunos de los datos personales que se recaben, deberán someterse a tratamiento para que **MUTUA MX®** pueda ofrecerle sus productos y servicios.

Los datos personales que serán sometidos a tratamiento son los siguientes:

- I. **Datos de identificación y contacto:** nombre completo, identificador o nombre de usuario, fecha de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad, estado civil, registro federal de contribuyentes, clave única de registro de población, domicilio, teléfono, correo electrónico.
- II. **Terceros:** información sobre familiares, beneficiarios, intermediarios y cualquier otro tercero cuya información sea requerida para tratamiento o en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.
- III. **Datos telemáticos o informáticos:** geolocalización fija o dinámica, en tiempo real e histórica (en primer y segundo plano), marcas de tiempo, actividades o interacciones dentro de las aplicaciones o sitio web, tipo de dispositivo, sistema operativo, tiempo de uso, dirección de protocolo de internet e interacciones con otros aplicativos.
- IV. **Información de pago:** información sobre tarjetas o cuentas bancarias para la gestión de pagos y facturación (los cuales son encriptados y normalmente procesados por terceros especializados), así como información sobre su régimen fiscal y registro federal de contribuyentes.
- V. **Transaccionales:** perfil transaccional, registro de actividad, historial de operaciones, pagos, cancelaciones, intereses, compras o interacciones, referencias patrimoniales, información financiera, uso y propósito de los recursos, origen y destino de los recursos, ingresos o activos.
- VI. **Referidos:** datos sobre familiares, amigos, colegas o conocidos.
- VII. **Cookies, web beacons y otras tecnologías:** similares (mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología), que permiten recabar datos personales de manera automática y simultánea al tiempo en que se hace contacto con los mismos.
- VIII. **Datos biométricos:** huellas dactilares, rasgos faciales, iris y patrón de voz.

También se podrá someter a tratamiento sus datos personales como parte de procesos de toma de decisiones sin la intervención o valoración de una persona física incluyendo el uso de programas conversacionales (**chatbots**) o procesadores de lenguaje natural asistidos por inteligencia artificial, grandes modelos de lenguaje (**large language models**) o sistemas similares, ya sea que hayan sido desarrollados y sean operados por un tercero o que hayan

sido contratados con estos fines.

D. SEGURIDAD.

MUTUA MX® utiliza precauciones de tecnología y precauciones, reglas y otros procedimientos de seguridad para proteger sus datos personales contra acceso no autorizado, mal uso, divulgación, pérdida o destrucción. Para asegurar la confidencialidad de sus datos, **MUTUA MX®** también utiliza la protección estándar de la industria con firewalls y contraseñas. Sin embargo, es responsabilidad del visitante asegurarse que la computadora que está utilizando esté asegurada y protegida adecuadamente contra software malicioso. El visitante está enterado de que sin medidas de seguridad adecuadas (por ejemplo, configuración segura del browser web, software antivirus actualizado, software firewall personal, no usar software de fuentes dudosas) existe un riesgo de que los datos y contraseñas que el visitante utiliza para proteger el acceso a sus datos podrían ser descubiertos por terceros no autorizados.

Tan pronto como sea posible deberá informar a **MUTUA MX®** cualquier situación por la que considere que su identidad digital ha sido comprometida o se encuentre bajo el control de terceros, a efecto de que **MUTUA MX®** tome las medidas de seguridad correspondientes.

E. USO DE DATOS.

El tratamiento que se dé a los datos personales tendrá las siguientes finalidades:

Finalidades Primarias:

- a) Identificación para la cotización, contratación de productos, creación de cuentas de usuario y en general para la prestación de servicios.
- b) Ofrecer y proporcionar servicios, productos, beneficios, indemnizaciones, asistencias.
- c) Generación de datos estadísticos relacionados con los productos y servicios.
- d) Transferir sus datos a terceros nacionales o extranjeros de la industria de seguros, reaseguros, coberturas y productos financieros con el fin de que **MUTUA MX®** pueda cumplir con sus obligaciones.
- e) Verificar y confirmar los datos proporcionados.
- f) Integrar, conservar y actualizar expedientes.
- g) Brindarle atención y realizar notificaciones.
- h) Realizar actividades de cobranza.

Finalidades Secundarias:

- a) Ofrecer actualizaciones, noticias, promociones o publicidad.
- b) Mejorar la calidad de nuestros bienes o servicios.
- c) Fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial.

Hacemos de su conocimiento que se podrán validar los Datos Personales proporcionados para la verificación de la identidad ante el Instituto Nacional Electoral “INE” y ante el Registro Nacional de Población “RENAPO”.

En cualquier momento podrá manifestar su negativa a que sus datos sean tratados para conseguir las finalidades secundarias, enviándonos un correo electrónico en dicho sentido que contenga la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el derecho, que lleve por asunto **“Aviso de Privacidad”** al correo electrónico servicioaclientes@mutuamx.com.mx.

El correo deberá incluir como adjunto su identificación oficial en formato PDF, completa y vigente.

F. DATOS COMPARTIDOS Y TRANSFERENCIA DE DATOS.

MUTUA MX® comparte datos personalmente identificables sobre los visitantes al Sitio con diversas compañías o vendedores externos que trabajan en nuestra representación para ayudar a llevar a cabo operaciones de negocios, como prestar servicios a clientes, enviar comunicaciones de marketing sobre nuestros productos, servicios y ofertas, y realizar mantenimiento tecnológico. También podemos compartir datos personalmente identificables con las subsidiarias y filiales de nuestra compañía. Se requiere que todas estas compañías y vendedores cumplan con los términos de esta política.

También podemos revelar información personalmente identificable para los siguientes propósitos:

- a) En relación con la venta, cesión u otra transferencia de negocios del sitio con el cual se relacionan los datos;
- b) Para responder las solicitudes apropiadas de agencias gubernamentales legítimas o cuando lo requieran las leyes, órdenes de tribunales o reglamentos gubernamentales apropiados;
- c) Cuando se necesite para auditorías corporativas o para investigar o responder a una queja o amenaza de seguridad;
- d) Otras sociedades que operen bajo las mismas políticas y procesos que **MUTUA MX®**;
- e) Otros terceros nacionales o extranjeros del ramo de la tecnología, los seguros y otros productos financieros (instituciones de seguros, compañías de reaseguro, agentes de seguros, instituciones financieras, instituciones de tecnología financiera conocidas como Fintechs e Insurtechs).

G. MARKETING.

No venderemos o transferiremos de manera alguna la información personalmente identificable que el visitante proporciona en nuestros sitios de Internet, incluyendo el Sitio, a ningún tercero para su propio uso directo en marketing, a menos que le proporcionemos un aviso claro y obtengamos su consentimiento explícito para que sus datos sean compartidos de esta manera.

H. USUARIOS DE SITIOS DE INTERNET DE NEGOCIOS O PROFESIONALES.

Si el visitante tiene una relación de negocios o profesional con **MUTUA MX®**, podemos utilizar la información que el visitante proporciona en nuestros sitios, incluyendo el Sitio y sitios específicamente dedicados a usuarios de negocios y profesionales, para satisfacer sus solicitudes y desarrollar nuestra relación de negocios con el visitante y las entidades que el visitante representa. También podemos compartir dicha información con terceros que actúan en nuestra representación.

IV. ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

MUTUA MX® se reserva el derecho de modificar el contenido de este **Aviso de Privacidad** en cualquier momento y las modificaciones se podrán consultar en el sitio web www.mutuamx.com.mx y entrarán en vigor a partir del día siguiente de su publicación.

V. CONSENTIMIENTO.

Como titular de sus datos personales, reconoce que:

- a) Ha leído y entendido este **Aviso de Privacidad**;
- b) Otorga su consentimiento respecto del tratamiento de sus datos personales en los términos aquí establecidos.
- c) El uso del sitio web, las redes sociales y los aplicativos o programas constituyen confirmaciones tácitas de su consentimiento a lo dispuesto en este **Aviso de Privacidad**.

En caso de que no consienta el tratamiento de sus datos personales en los términos descritos en este documento, absténgase de utilizar dichos sitios web, redes y aplicativos y elimínelos de su dispositivo de forma inmediata.

Su consentimiento expreso puede documentarse y manifestarse a través del uso de firmas electrónicas, especialmente en el contexto de aplicaciones, sitios web y otros entornos

digitales.

MUTUA MX® verificará su identidad a través de confirmaciones vía correo electrónico, mensajes de texto, contraseñas u otros mecanismos de verificación remota, con dicha verificación, se reconoce que los clicks, autorizaciones, confirmaciones y demás interacciones que se realicen a través de las aplicaciones o los sitios web se considerarán como su firma electrónica para todos los efectos del presente **Aviso de Privacidad**.

Usted puede revocar su consentimiento en cualquier momento enviando un correo electrónico con la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer su derecho, al cual debe adjuntar su identidad oficial vigente en formato PDF, y en su texto indicar las causas que motivan la revocación.

En caso de que desee limitar el uso o la divulgación de alguno de sus datos, deberá enviarnos un correo electrónico con la descripción clara y precisa de los datos personales cuyo tratamiento se desea limitar, los motivos para ello y su identificación oficial en formato PDF. En caso de que la solicitud sea procedente, se registrará tal situación en una lista de exclusión.