

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES

Para Tokio Marine HCC México Compañía Afianzadora, S.A. de C.V., es muy importante salvaguardar y proteger los Datos Personales que obtiene de todos sus fiados, obligados solidarios, contrafiados, beneficiarios, contratantes, prospectos, así como de cualquier otro titular del que recabe datos personales, por lo tanto y a efecto de que los titulares gocen plenamente de su derecho a controlar su información ponemos a su disposición el presente AVISO DE PRIVACIDAD, a fin de que pueda tomar decisiones informadas al respecto, de conformidad con lo siguiente:

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Tokio Marine HCC México Compañía Afianzadora, S.A. de C.V., (en adelante TMHCCMX) con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 505, piso 42, Suite "G", Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06500, en la Ciudad de México, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la Ley) es Responsable del tratamiento que se dé a los datos personales, así como de su resguardo y protección.

DATOS PERSONALES RECABADOS.

Para el cumplimiento, administración y mantenimiento del contrato de afianzamiento, así como para hacer frente a las diversas obligaciones legales que derivan de las leyes que regulan al sector, TMHCCMX podrá recabar algunos o la totalidad de los datos personales que se mencionan a continuación:

- a) De identificación;
- b) Laborales;
- c) De contacto;
- d) De terceros;
- e) Migratorios;
- f) Patrimoniales o financieros;
- g) De Salud;
- h) Sobre procedimientos administrativos y judiciales
- l) Biométricos

La solicitud de alguno o la totalidad de los datos personales a los que se hizo alusión en este apartado dependerá de distintos factores, tales como el monto de la prima, tipo de fianza contratada o a contratar, el reporte y el tipo de reclamación, así como las circunstancias particulares de cada caso.

Para el caso de los datos personales de los incisos g, h, así como el i, aun cuando se trata de datos personales sensibles, no es necesario recabar el consentimiento expreso del Titular según lo previsto en la fracción IV del artículo 9 de Ley adicional a ello se entiende que al proporcionar sus datos personales tenemos su consentimiento tácito para el tratamiento de los mismos, sin que dicha situación limite el ejercicio de sus derechos ARCO.

OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

TMHCCMX podrá obtener datos personales de distintas formas y por diversos canales, estos siempre serán lícitos y no contravendrán disposición legal alguna, bajo esta tesitura le informamos que recabaremos datos personales de la siguiente manera:

- a) Personal y Directa: Cuando un prospecto, solicitante, fiado beneficiario, entrega su información en el domicilio de TMHCCMX y/o a cualquier representante legal de este;
- b) Personal: Cuando un prospecto, solicitante, fiado o beneficiario, entrega su información, a través de alguno de los canales autorizados por TMHCCMX, distinto al presencial; e
- c) Indirecta: Cuando un agente de fianzas o su promotor, alguna compañía del grupo al que pertenece TMHCCMX y/o cualquier tercero, envía la información perteneciente a un prospecto, solicitante, fiado o beneficiario, a través de alguno de los canales autorizados por TMHCCMX.

FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN.

Los datos personales recabados serán utilizados para llevar a cabo alguna o todas las finalidades siguientes; finalidades primarias que dan origen y son necesarias para mantener la relación que nace del contrato de afianzamiento:

- a) Valorar emisión de la fianza bien sea que la solicite o sea parte como Cliente, obligado solidario, o beneficiario.
- b) Como parte del proceso de suscripción de la obligación o responsabilidad materia de la fianza;
- c) Expedir, cancelar, modificar, renovar, administrar, mantener y/o reexpedir pólizas de fianzas;
- d) Dar cumplimiento a las obligaciones tendientes a la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo;

- e) Valorar y determinar los elementos técnicos tales como: primas, gastos, márgenes de utilidad y reservas;
- f) Registrar el pago de la prima, emitir la o las facturas que amparen los pagos recibidos y realizar actividades de cobranza de la prima de fianza, incluyendo cualquier notificación al respecto;
- g) Levantar avisos y/o reportes de reclamaciones, grabar, copiar y realizar reproducciones de los medios que se hayan utilizado para notificar de la actualización de la obligación garantizada y brindar la atención necesaria;
- h) Dar seguimiento y solicitar la información que sea necesaria para la valoración de la reclamación, así como, notificar sobre su procedencia o improcedencia;
- i) Pagar o indemnizar, al beneficiario (os), cuando proceda una reclamación;
- j) Procedimiento y trámites relacionados con la recuperación y venta de garantías;
- k) Cumplimentar las obligaciones señaladas en las leyes que regulan al sector y la materia;
- l) Para la realización de procedimientos que permitan verificar la calidad crediticia de los participantes en el contrato de fianza, realizando una consulta al buró de crédito para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y Circular Única de Seguros y de Fianzas.
- m) Colocar una parte de la responsabilidad adquirida con usted a través del Reasegurador o Reafianzador de la fianza a través del contrato de reafianzamiento
- n) Identificar plenamente al cliente o al beneficiario en consecuencia integrar el expediente correspondiente dando cumplimiento a la normativa.
- o) Ofrecer soporte técnico sobre los productos que usted ha contratado con nosotros y de los que nos requiera asesoría.
- p) Detectar y prevenir cualquier fraude o cualquier otra clase de ilícito.
- q) Analizar cumulo de responsabilidades y procedimientos relacionados con los mismos

De igual manera sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades secundarias, mismas que no dan origen y no son necesarias para mantener la relación jurídica entre TMHCCMX y el titular de los datos personales, las cuales se mencionan a continuación:

- a) Mantener informado sobre la actualización de alguna reclamación a su agente de fianzas y al promotor al que corresponda el agente de fianzas.
- b) Realizar encuestas de satisfacción por los servicios otorgados; y
- c) Fines de estudio y estadísticos

El titular o su representante legal, podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales para todas o algunas de las finalidades secundarias que se mencionaron en el listado anterior. Para ello, en el espacio siguiente deberá señalar el inciso de la finalidad para la que se opone, o escribir la palabra TODAS para manifestar su rechazo para el tratamiento de sus datos en la totalidad de las finalidades secundarias.

De no manifestar su oposición al momento en el que este aviso de privacidad se puso a la vista, el titular o su representante legal podrán externar su oposición enviando un correo electrónico a datospersonales_tmhccmx@tokiomarine.com.mx, si esta oposición tampoco se hiciera dentro de 5 días posteriores, se entenderá como consentida tácitamente su utilización.

Lo anterior, de ninguna manera, limita el derecho del titular o representante legal para que puedan oponerse o revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales de alguna o la totalidad de las finalidades secundarias en el momento que lo deseen, para lo cual deberán seguir el procedimiento que se detalla más adelante.

El tratamiento de los datos personales para alguna o la totalidad de las finalidades primarias o secundarias a las que se hizo alusión en este apartado dependerá del tipo fianza que se contrate, así como a las circunstancias particulares de cada caso en concreto.

TRANSFERENCIAS Y REMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

TMHCCMX, realizará las transferencias de Datos Personales que sean estrictamente necesarias para cumplir con el objeto de la relación que se pretende iniciar o que ya se tiene con TMHCCMX, con personas distintas al Titular, ya sea dentro o fuera del territorio mexicano

PERSONA

MOTIVO O FINALIDAD

- | | | |
|----|--|--|
| a) | Compañías pertenecientes al mismo grupo de TMHCCMX. | Para fines estadísticos y corporativos. |
| b) | Asociación Mexicana de Instituciones Garantías (AMIG). | Para fines estadísticos y gremiales. |
| c) | Instituciones afianzadoras o reafianzadoras. | Para la realización de operaciones de cofianzamiento y reafianzamiento. |
| d) | Autoridades Judiciales o Administrativas | Autoridades mexicanas y extranjeras, incluso financieras y fiscales con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones derivadas de Leyes o Tratados, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales y la atención de quejas o reclamaciones. |
| e) | Dependencias, órganos administrativos desconcentrados, entidades de la Administración Pública Federal; los poderes legislativo y judicial local o federal, así como los organismos con autonomía constitucional. | Con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones derivadas de Leyes o Tratados, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales y la atención de quejas o reclamaciones. |
| f) | La Secretaría de Gobernación, a través del Registro Nacional de Población; Fiscalías, las Comisiones o cualquier autoridad que tenga acceso a la Plataforma Única de Identidad. | Con la finalidad de consultar información requerida para la investigación, búsqueda, localización e identificación de Personas Desaparecidas o No Localizadas; dichos requerimientos podrían incluir datos biométricos. |
| g) | Agentes de fianzas, Promotores o Intermediarios de fianzas. | Para todas aquellas actividades relacionadas con la intermediación de la fianza, en las que se incluye la atención directa por parte del agente de fianzas o el promotor al que corresponda. |
| h) | Proveedores | Cualquier persona física o moral que, por así ser necesario, TMHCCMX contrató para cumplir con las finalidades previstas en el presente aviso de privacidad en el cumplimiento del contrato de afianzamiento o normatividad aplicable. |

El titular o su representante legal, podrá oponerse a las transferencias que se mencionaron en el listado anterior, exceptuando las listadas en los incisos c) y d). Para ello, en el espacio siguiente deberá señalar el inciso de la transferencia para la que se opone, o escribir la palabra **TODAS** para manifestar su rechazo para la totalidad de las transferencias a las que puede oponerse:

De no manifestar su oposición al momento en el que este aviso de privacidad se puso a su disposición, el titular o su representante legal podrán externar su oposición enviando un correo electrónico a datospersonales_tmhccmx@tokiomarine.com.mx, si esta oposición tampoco se hiciera dentro de 5 días posteriores, se entenderá como consentida tácitamente la transferencia.

Lo anterior de ninguna manera limita el derecho del titular o su representante legal para que puedan oponerse o revocar su consentimiento para evitar alguna o la totalidad de las transferencias mencionadas en el momento que lo deseen, con excepción de las señaladas previamente, para lo cual deberán seguir el procedimiento que se detalla más adelante.

Los datos personales podrán o no ser transferidos; lo anterior dependerá del tipo de fianza contratada, así como las circunstancias particulares de cada caso en concreto.

CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

Toda la información y datos personales relacionados con una reclamación, así como los datos personales pertenecientes al solicitante(s), obligado(s) solidario(s), fiado(s), contrafiado(s) y beneficiario(s), serán conservados durante todo el tiempo que dure la relación jurídica con TMHCCMX. Concluida la relación jurídica toda información será conservada por un periodo de 12 años plazo que se considera para poder dar cumplimiento a lo señalado en DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, así como de la Ley General de Población, en materia de fortalecimiento de búsqueda, localización e identificación de personas desaparecidas, sus reglamentos, lineamientos y manuales aplicables para posteriormente proceder a su destrucción. En tanto se cumple dicho plazo y siempre y cuando los datos personales hayan dejado de ser necesarios para los fines previstos en el presente aviso de privacidad o los servicios ofrecidos por TMHCCMX, los mismos entrarán a un periodo de bloqueo donde no podrán ser tratados para ninguna finalidad y por ningún colaborador de TMHCCMX.

Tratándose de datos personales de prospectos de clientes, que no hayan cerrado ningún negocio con TMHCCMX, su información será conservada por un año, excedido dicho plazo se procederá a su definitiva destrucción. Los titulares o su representante legal podrán solicitar, en el momento que lo consideren pertinente, la cancelación y eliminación total de sus datos personales, para lo cual deberá seguir el procedimiento que se detalla más adelante.

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

El titular de los datos personales o su representante legal, podrán solicitar a TMHCCMX, a la lectura de este aviso de privacidad o en cualquier momento mientras subsista nuestra relación, que limite el uso o divulgación de sus datos personales, para lo cual deberá realizar el proceso que se indica para el ejercicio de derechos ARCO.

MECANISMOS, MEDIOS Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN (ARCO).

El titular de los datos personales o su representante legal, podrá solicitar a TMHCCMX, en cualquier momento, el acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto de los datos personales que le conciernen (Derechos ARCO), para lo cual deberá presentarse en el domicilio señalado al inicio de este aviso de privacidad, donde le informarán los pasos a seguir, o bien, enviar por correo electrónico a la dirección datospersonales_tmhccmx@tokiomarine.com.mx la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO, la cual podrá encontrar en nuestra página web www.tmhcc.com/es-mx/misc/surety-mexico.

La solicitud podrá presentarse directamente en nuestras oficinas, o bien, ser enviada mediante el correo electrónico y en ambos casos deberá:

- a) Estar total y debidamente llenada y firmada;
- b) Incluir una copia de la Identificación oficial vigente con fotografía que permita identificar al titular de los datos personales (INE hasta en tanto entre en operación la CURP Biométrica, licencia de manejo, pasaporte, cartilla militar);
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer los derechos ARCO y que tipo de derecho se busca ejercer (pudiendo ejercer uno o todos);
- d) Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; y
- e) Cuando se trate de ejercer el derecho de rectificación, deberá presentar los documentos que acrediten y/o den certeza para proceder con la rectificación correspondiente.

Cuando la solicitud sea presentada, a través, de un representante legal, además de cumplir con todos los puntos señalados en el listado que antecede deberá:

- a) Contener el nombre completo del titular de los datos personales y el del representante legal;
- b) Incluir una copia de la Identificación del representante legal; y
- c) Documento con el que acredite la representación del titular.

Recibida la solicitud le será asignado un folio para su seguimiento y TMHCCMX contará con 5 días hábiles para revisarla y en caso de ser necesario, solicitar que se aclare información de la solicitud presentada, o bien, requerirle para que envíe información complementaria o subsane alguna deficiencia. En caso de actualizarse este supuesto usted contará con 10 días hábiles para dar cumplimiento a la solicitud de TMHCCMX, de no ser así, esta se desechará.

Si se cumplió con el requerimiento de TMHCCMX, o no le fue solicitada información adicional, la solicitud procederá a revisión y resolución por un periodo que no excederá de 20 días hábiles. Si la solicitud resulta procedente, TMHCCMX contará con 15 días hábiles adicionales para hacer efectivo el derecho correspondiente.


Para cualquier duda o aclaración, con respecto al presente procedimiento, ponemos a su disposición el correo electrónico datospersonales_tmhccmx@tokiomarine.com.mx.

El ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO es gratuito, TMHCCMX solo podrá realizar el cobro para recuperar los costos de reproducción, copias o envío, salvo que, el solicitante proporcione el medio magnético electrónico o mecanismo necesario para reproducirlos datos personales. Cuando un solicitante reitere su solicitud en un periodo menor a doce meses, los costos no serán mayores a tres veces la UMA vigente, salvo que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas consultas. El presente procedimiento se seguirá para atender las solicitudes de revocación del consentimiento y oposición a la transferencia de datos.

COOKIES Y WEB BEACONS.

Le informamos que en nuestra página de Internet: www.tmhcc.com/es-mx/misc/surety-mexico, utilizamos cookies y otras tecnologías a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de Internet, brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página.

Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías tienen como finalidad orientar los intereses de nuestros usuarios para mejorar la experiencia en nuestro sitio web.

Estas tecnologías podrán deshabilitarse cuando usted lo requiera pues en cualquier momento puede ejercer sus preferencias de cookies haciendo clic en el icono “administrar cookies” que aparece con la siguiente imagen:  en el cual podrá seleccionar y confirmar la administración de cookies

Usted puede configurar o modificar los controles de su navegador web para aceptar o rechazar las cookies. Si decide rechazar las cookies, podrá seguir utilizando nuestro sitio web, aunque su acceso a algunas funciones y áreas de nuestro sitio web puede estar restringido. Dado que los medios por los que puede rechazar las cookies a través de los controles de su navegador web varían de un navegador a otro, debe visitar el menú de ayuda de su navegador para obtener más información.

Para más información sobre el uso de estas tecnologías, puede consultar nuestra política de uso de cookies ubicada en nuestro sitio de Internet: www.tmhcc.com/es-mx/misc/surety-mexico.

PROCEDIMIENTO Y MEDIO PARA COMUNICAR LAS MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD.

TMHCCMX se reserva el derecho de modificar el presente aviso de privacidad, en el momento que lo estime conveniente, o bien, para atender actualizaciones a la legislación.

Nos comprometemos a mantenerlo informado de las actualizaciones del presente aviso a través de la página www.tmhcc.com/es-mx/misc/surety-mexico, donde podrá consultar e identificar el aviso de privacidad vigente. así mismo podrán ser consultados en el domicilio señalado al principio de este Aviso de Privacidad

Última actualización ABRIL 2026.