

## AVISO DE PRIVACIDAD

---

VICTOR HUGO GARZA GOMEZ, mejor conocido como VICTOR GARZA SEGUROS, con domicilio en calle Calzada del Valle 400, torre Moll del Valle Oficina 414 Piso 4, colonia Del Valle, ciudad San Pedro Garza García, municipio o delegación San Pedro Garza García, c.p. 66220, en la entidad de Nuevo León, país México, y portal de internet <https://victorsegueros.com>, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

### ¿PARA QUÉ FINES UTILIZAREMOS SUS DATOS PERSONALES?

---

Los datos personales que recabamos de usted los utilizaremos para las siguientes finalidades, que son necesarias para el servicio que solicita:

- Cotizar, contratar, renovar y administrar sus seguros ante las compañías de seguros, y darle seguimiento a sus pagos y a sus siniestros.
- Atender y responder sus consultas y solicitudes por WhatsApp, Instagram, Messenger, correo electrónico, teléfono o en persona, incluida la atención por medio del asistente virtual descrito más adelante.
- Mercadotecnia o publicitaria.
- Prospección comercial.

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:

- Prevención de Lavado de Dinero.

En caso de que no desee que sus datos personales se utilicen para estos fines secundarios, indíquelo a continuación:

No consiento que mis datos personales se utilicen para los siguientes fines:

[ ] Prevención de Lavado de Dinero

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

### Solicitudes que llegan por anuncios de Facebook o Instagram

Cuando usted llena un formulario de solicitud de cotización en un anuncio de Facebook o Instagram, recibimos los datos de contacto y las respuestas que usted escribió en ese formulario (por ejemplo, nombre, teléfono y código postal), así como la campaña y el anuncio desde los que lo envió. Los usamos para contactarle, cotizarle el seguro que solicitó y dar seguimiento a su solicitud.

### ¿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 sobre características físicas
- Datos biométricos
- Datos laborales
- Datos académicos
- Datos migratorios
- Datos patrimoniales y/o financieros
- El contenido de las conversaciones que usted sostenga con nosotros por medios electrónicos: textos, notas de voz, imágenes y documentos.

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 de salud

## ASISTENTES AUTOMATIZADOS

---

El responsable utiliza dos asistentes automatizados, distintos entre sí, que funcionan en números distintos.

### 1. Asistente interno en el WhatsApp del responsable

El responsable utiliza un asistente automatizado de apoyo interno para organizar su operación diaria. Las comunicaciones que usted sostenga con el responsable a través de WhatsApp, al número 871 761 5585, son registradas y procesadas por medios automatizados con las siguientes características:

- El asistente no se comunica con usted. No responde, no envía mensajes ni interactúa con clientes. Toda comunicación proviene directamente del responsable.
- No toma decisiones. No determina coberturas, procedencia de siniestros, tarifas ni cualquier otro asunto que produzca efectos jurídicos sobre usted. Las decisiones las toma el responsable.
- Finalidad: organizar la información del despacho, dar seguimiento a trámites y siniestros, y preparar la atención que el responsable le brinda.
- Las conversaciones se conservan mientras subsista la relación con el responsable y por el plazo que exija la normativa aplicable en materia de seguros.

### 2. VictorIA, asistente virtual de atención a clientes

VictorIA es el asistente virtual del despacho. Atiende, en nombre del responsable, las conversaciones que usted inicie por WhatsApp al número 81 4910 1563, por los mensajes directos de las cuentas de Instagram y Facebook del despacho, y por correo electrónico. Funciona con inteligencia artificial y tiene las siguientes características:

- Sí se comunica con usted: lee y responde sus mensajes de manera automática, a cualquier hora.
- Responde solo con información fundamentada: las condiciones generales de las pólizas, los avisos y boletines de las compañías de seguros, y la información que el despacho tiene registrada sobre sus pólizas, recibos y trámites. Cuando no cuenta con una respuesta fundamentada, se lo dice y le pasa su caso a una persona del despacho, que le contactará.

- No toma decisiones. No determina coberturas, procedencia de siniestros, tarifas, descuentos, cancelaciones ni cualquier otro asunto que produzca efectos jurídicos sobre usted. Esos asuntos los atiende el responsable o su personal, y las decisiones sobre coberturas y siniestros corresponden a la compañía de seguros.
- Usted puede pedir en cualquier momento que le atienda una persona.
- No responde sobre temas de salud. Si su mensaje contiene datos de salud, VictorIA lo canaliza al responsable.
- Finalidad: atender y responder sus consultas, dar seguimiento a sus solicitudes y canalizarlas a la persona que corresponda.
- Las conversaciones se guardan en el sistema del despacho, en servidores contratados por el responsable, con acceso solo para el personal del despacho mediante su cuenta institucional y con registro de quién consulta la información. Se conservan mientras subsista la relación con el responsable y por el plazo que exija la normativa aplicable en materia de seguros.

## ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL Y PARA QUÉ FINES?

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro y fuera 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 |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS                 | IDENTIFICACIÓN DE CLIENTE | SÍ                          |

Con relación a las transferencias que requieren de su consentimiento, si usted a continuación no manifiesta su negativa para que éstas ocurran, entenderemos que nos lo ha otorgado:

No autorizo que se lleven a cabo las siguientes transferencias de mis datos personales:

| Destinatario de los datos personales | Finalidad                 | Selecciona |
|--------------------------------------|---------------------------|------------|
| COMPAÑÍAS DE SEGUROS                 | IDENTIFICACIÓN DE CLIENTE | [ ]        |

## Proveedores de inteligencia artificial

Para operar los dos asistentes automatizados descritos, el contenido de las comunicaciones y la información que el responsable tiene registrada sobre usted puede ser transmitido a proveedores de servicios de inteligencia artificial, quienes actúan como encargados del responsable y únicamente para las finalidades aquí señaladas. El modelo de inteligencia artificial se ejecuta en servidores ubicados en Estados Unidos de América. Para llegar a él, la información pasa por un intermediario tecnológico, una empresa de Estados Unidos de América que puede procesarla en servidores ubicados en otros países. Ninguno de estos proveedores de inteligencia artificial conserva el contenido ni lo utiliza para entrenar modelos de inteligencia artificial o para finalidades propias.

Para el asistente interno, el almacenamiento de la información se realiza en servidores contratados por el responsable, con acceso restringido mediante autenticación por llave criptográfica y permisos limitados al solo usuario del servicio, sin copias de seguridad en servicios de terceros y con borrado verificado de la información antes de dar de baja o reconstruir el servidor donde se procesan estas comunicaciones.

## Proveedores de mensajería

Las conversaciones con VictorIA viajan por los servicios de WhatsApp, Instagram y Messenger de Meta Platforms, Inc., y por proveedores de conexión autorizados por Meta que enlazan esos servicios con el sistema del despacho. Las que llegan por correo electrónico viajan por el servicio de correo que el despacho tiene contratado con Google. Estos proveedores actúan como encargados del responsable para entregar los mensajes, y los conservan conforme a sus propios términos y avisos de privacidad.

## Medición de anuncios

Para medir el resultado de nuestros anuncios, informamos a Meta Platforms, Inc. si una solicitud recibida por medio de sus formularios avanzó a una cotización o a la contratación de una póliza. Para ello usamos únicamente el identificador que Meta asignó a esa solicitud; no le enviamos su nombre, su teléfono, su correo ni información de su póliza. Si no desea que se haga, puede pedirlo en [victor@victorseguros.com](mailto:victor@victorseguros.com).

Conforme al artículo 36, fracción VII, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, las transferencias descritas en este apartado son precisas para el mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre usted y el responsable.

## CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA DATOS PERSONALES SENSIBLES

---

Cuando la contratación o administración de un seguro requiera datos personales sensibles —en particular datos de salud— su tratamiento, incluido el procesamiento automatizado y las transferencias descritas, requiere su consentimiento expreso y por escrito, el cual se recaba por separado.

## ¿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 esté siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente medio:

llamando al número telefónico 871 761 5585 de Torreón, Coahuila o enviando un correo electrónico a [victor@victorseguros.com](mailto:victor@victorseguros.com)

Para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, ponemos a su disposición el siguiente medio:

llamando al número telefónico 871 761 5585 de Torreón, Coahuila o enviando un correo electrónico a [victor@victorseguros.com](mailto:victor@victorseguros.com)

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

- a) Nombre de la persona o departamento de datos personales: VICTOR HUGO GARZA GOMEZ
- b) Domicilio: calle Calzada del Valle 400 Torre Moll del Valle Oficina 414 Piso 4, colonia Del Valle, ciudad San Pedro Garza García, municipio o delegación San Pedro Garza García c.p. 66220, en la entidad de Nuevo León, país México
- c) Correo electrónico: victor@victorseguros.com
- d) Número telefónico: 8717615585

## **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 por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicaría que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través del siguiente medio:

llamando al número telefónico 871 761 5585 de Torreón, Coahuila o enviando un correo electrónico a victor@victorseguros.com

Para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, ponemos a su disposición el siguiente medio:

llamando al número telefónico 871 761 5585 de Torreón, Coahuila o enviando un correo electrónico a victor@victorseguros.com

## **¿CÓMO PUEDE LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SU INFORMACIÓN PERSONAL?**

---

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos los siguientes medios:

llamando al número telefónico 871 761 5585 de Torreón, Coahuila o enviando un correo electrónico a victor@victorseguros.com

## **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:

para verificar y confirmar su identidad y situación patrimonial

Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes:

- Identificadores, nombre de usuario y contraseñas de una sesión
- Idioma preferido por el usuario
- Región en la que se encuentra el usuario
- Tipo de navegador del usuario

- Tipo de sistema operativo del usuario
- Fecha y hora del inicio y final de una sesión de un usuario
- Páginas web visitadas por un usuario
- Búsquedas realizadas por un usuario
- Publicidad revisada por un usuario
- Listas y hábitos de consumo en páginas de compras

Asimismo, le informamos que su información personal será compartida con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

| Destinatario de los datos personales | Finalidad                      |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| Compañía de Seguros                  | Prevención de Lavado de Dinero |

Para conocer la forma en que se pueden deshabilitar estas tecnologías, consulte el siguiente medio:

llamando al número telefónico 871 761 5585 de Torreón, Coahuila o enviando un correo electrónico a [victor@victorseguros.com](mailto:victor@victorseguros.com)

## ¿CÓMO PUEDE CONOCER LOS CAMBIOS EN ESTE AVISO DE PRIVACIDAD?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios 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.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de: nuestra página de internet.

El procedimiento a través del cual se llevará a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente:

publicación en página web

Cualquier modificación a este aviso será publicada en esta misma dirección. Le recomendamos revisarla periódicamente.

**Última actualización: 22 de octubre de 2026**