

Aviso sobre la protección de datos en Helvetia.

Suplemento para contratos de seguros.
Edición marzo de 2022.



Este documento ha sido traducido del alemán. En caso de discrepancias o diferencias, prevalecerá la versión alemana.

1 Observación preliminar

Todos los datos personales que Helvetia reciba de usted serán procesados de forma confidencial y de acuerdo con la legislación de protección de datos vigente, es decir, en particular, recogidos, almacenados, utilizados, puestos a disposición o eliminados.

Se entiende por "datos personales" (en adelante, "datos personales" o "datos") cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable (en adelante, "interesado") (por ejemplo, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, etc.).

2 Ámbito de aplicación de este Aviso de protección de datos

Este aviso de privacidad se aplica al tratamiento de datos personales por parte de los siguientes responsables del tratamiento en el curso de su prestación de servicios:

- Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9000 St. Gallen, Suiza
- Helvetia Schweizerische Lebensversicherungsgesellschaft AG, St. Alban-Anlage 26, 4052 Basilea, Suiza
- Helvetia Global Solutions Ltd, Äulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein

(en lo sucesivo, "Helvetia")

Si tiene alguna pregunta sobre la protección de datos y sus derechos, puede ponerse en contacto con el responsable interno de protección de datos de Helvetia. Se puede contactar con él por correo electrónico en datenschutz@helvetia.ch, por teléfono en el número +41 58 280 50 00 o por correo en la dirección mencionada de Basilea, añadiendo "Legal & Compliance, Unidad de Protección de Datos".

3 Base legal para el tratamiento de datos personales

La base para el tratamiento de los datos personales es la **Ley Federal de Protección de Datos de Suiza** y el **Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD)**, en la medida en que sean aplicables en cada caso.

Helvetia puede procesar sus datos personales de acuerdo con la ley de protección de datos aplicable. El tratamiento puede basarse en los siguientes motivos de justificación:

- **Consentimiento** de usted o de una persona autorizada por usted
- Existencia de un **contrato** con Helvetia
- **Intereses legítimos** de Helvetia

Los intereses legítimos se derivan, en particular, del artículo 6 de la RGPD y pueden ser:

- Realización de publicidad y encuestas
- Asesoramiento y apoyo en función de las necesidades
- Análisis y evaluación del uso de los sitios web de Helvetia
- Estudios de mercado como el seguimiento del comportamiento de los clientes, sus actividades, preferencias y necesidades
- Desarrollo de productos y empresas
- Gestión de clientes y elaboración de perfiles, así como mantenimiento de contactos, también al margen de la tramitación de contratos
- Protección contra el fraude al seguro
- Garantizar la protección de los datos, los secretos, los activos, las personas, los sistemas y los edificios (por ejemplo, la video-vigilancia)
- Intercambio de información entre empresas del grupo

4 Propósitos del tratamiento

El tratamiento de sus datos personales es indispensable para el cumplimiento de los servicios y contratos. Sus datos sólo se utilizarán para un **propósito que sea reconocible para usted**, por ejemplo, lo que se **indicó** cuando se recogió, para lo que usted ha dado su **consentimiento, lo que es evidente** por las **circunstancias** o lo que está **previsto por la ley**.

Helvetia siempre procesa sus datos en **cumplimiento de todas las disposiciones pertinentes de la ley de protección de datos (RGPD)**, en particular en la medida en que sea necesario para los siguientes procesos comerciales:

- Adquisición de relaciones comerciales
- Asesoramiento y apoyo en función de las necesidades
- Llevar a cabo los procesos de solicitud
- Prestación de servicios
- Tramitación de ofertas y contratos, daños y servicios
- Gestión de la relación contractual
- Facturación
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios (por ejemplo, para la autorización del blanqueo de capitales o el intercambio de información fiscal) y de las normas internas
- Lucha contra la mala conducta, los abusos, las infracciones y los delitos
- Dirigir o participar en procedimientos judiciales
- Cooperación con las autoridades
- Mejora y nuevo desarrollo de productos, servicios y prestaciones
- Responder a las preguntas e inquietudes
- Mantenimiento y organización de las operaciones comerciales
- Seguridad y protección de datos, secretos y activos
- Realización de publicidad de productos y servicios
- Desarrollo de productos y empresas

- Estudios de mercado como el seguimiento del comportamiento, las actividades, las preferencias y las necesidades de los clientes
- Evaluar los datos y llevar las estadísticas
- Encuestas de satisfacción de los clientes
- Creación de perfiles de clientes

5 Perfiles y procesamiento automatizado

La elaboración de perfiles es la **evaluación de determinadas características de un individuo** basada en datos personales tratados por medios automatizados con el fin de analizar o predecir determinados aspectos personales, como la situación económica, la salud, las preferencias personales, los intereses, la fiabilidad, el comportamiento o el cambio de ubicación.

Si, como resultado del tratamiento totalmente automatizado de los datos personales (como sus datos al presentar una solicitud), incluida la elaboración de perfiles, se toman decisiones que implican una consecuencia legal para usted o que le afectan significativamente, Helvetia le informará al respecto y tendrá la oportunidad de ponerse en contacto con Helvetia para que dichas decisiones puedan ser revisadas.

6 Categorías de datos tratados

Los datos personales tratados por Helvetia incluyen datos de o sobre los asegurados, así como de terceros (por ejemplo, propietarios de vehículos, asegurados, beneficiarios, partes implicadas en contratos, perjudicados, etc.) que han sido comunicados directamente o son de acceso público. Las categorías de datos son:

- Datos de contacto o de los llamados socios (como nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, datos de solvencia, datos de salud, etc.)
- Datos procedentes de las solicitudes, incluidos los cuestionarios complementarios asociados (como la información del solicitante sobre el riesgo asegurado, las respuestas a las preguntas, los informes de expertos, la información del asegurador anterior sobre el historial de siniestros).
- Datos de los contratos (como duración del contrato, riesgos asegurados, prestaciones, datos de los contratos existentes)
- Datos financieros y de cobro (como la fecha y el importe de los recibos de las primas, los importes pendientes, los recordatorios, los saldos acreedores, los datos de conexión de pagos, los datos de conexión bancaria)
- Posibles datos de daños (como informes de daños, informes de aclaración, recibos de facturas, datos relativos a terceros perjudicados)
- Datos en línea (como la dirección IP, la información de los formularios en línea, las visitas al sitio web, el portal del cliente o las redes sociales)

7 Datos de terceros

Con el fin de gestionar de forma óptima los procesos comerciales mencionados y garantizar la exactitud de los datos, para optimizar el cumplimiento de las necesidades comerciales y/o de los clientes, así como para detectar o prevenir el fraude en los seguros, se pueden recopilar datos de terceros sobre clientes potenciales o existentes. Por ejemplo, se puede recoger la siguiente información:

- Datos de contacto
- Tamaño y tipo de hogar
- Clase de renta y poder adquisitivo
- Comportamiento de compra
- Clase de vehículo

- Soporte para motos
- Tamaño del edificio
- Región lingüística de residencia

Estos datos pueden obtenerse de las siguientes categorías de terceros en Suiza y en el extranjero:

- Proveedores de servicios (tanto internos como externos), incluidos los procesadores de datos encargados
- Intermediarios y otros socios contractuales
- Institutos de investigación de mercado y de opinión
- Expertos y abogados
- Preasegurador, coasegurador y reasegurador
- Socio colaborador de Helvetia
- los clientes de Helvetia (por ejemplo, en las reclamaciones) y/o sus terceros autorizados
- Autoridades y organismos locales, nacionales y extranjeros
- Adquirentes o partes interesadas en adquirir unidades de negocio, empresas u otras partes de Helvetia
- Otras partes en procedimientos judiciales potenciales o reales
- Otras empresas del Grupo Helvetia
- Medios de comunicación, sitios web y otras fuentes de acceso público

Helvetia o el tercero le informarán adecuadamente en cada caso sobre la adquisición de datos personales.

8 Divulgación de datos a terceros

Sus datos personales pueden ser transmitidos a terceros para los fines mencionados y/o para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. Helvetia también puede subcontratar áreas de negocio, pasos individuales de valor añadido de las mismas y/o servicios (por ejemplo, procesamiento de beneficios, servicios informáticos, administración de contratos, desarrollo de productos) en su totalidad o en parte a terceros en Suiza y en el extranjero. Esto también se refiere al tratamiento de datos personales. Helvetia concede gran importancia a la protección de sus datos contra el acceso no autorizado, la pérdida o el uso indebido.

Los datos pueden ser comunicados a las siguientes categorías de terceros en Suiza y en el extranjero para la tramitación de pedidos o, en determinadas condiciones, para fines específicos:

- Proveedor o procesador de servicios informáticos
- Intermediarios de seguros y otros socios contractuales
- Planes de pensiones
- Expertos y abogados
- Preasegurador, coasegurador y reasegurador
- Aseguradora social
- En casos individuales, socios de cooperación claramente identificables
- Otros clientes (por ejemplo, en casos de daños)
- Autoridades y organismos locales, nacionales y extranjeros
- Organizaciones del sector, asociaciones, organizaciones y otros organismos
- Adquirentes o partes interesadas en adquirir unidades de negocio, empresas u otras partes de Helvetia
- Otras partes en procedimientos judiciales potenciales o reales
- Otras empresas del Grupo

En caso necesario, Helvetia o los encargados del tratamiento de datos consultarán con terceros con su consentimiento en función de la cobertura del seguro a comprobar (por ejemplo, con su médico, su terapeuta o el hospital, con la aseguradora anterior o con las autoridades responsables de las medidas administrativas en

materia de tráfico). Basándose en su consentimiento para la comprobación de la cobertura del seguro, estas personas quedan expresamente liberadas de su deber de confidencialidad hacia Helvetia y los procesadores de datos.

Sus datos personales sólo se transferirán a procesadores de datos **en el extranjero** si están sujetos a **las leyes de protección de datos adecuadas**. Si los datos se transfieren a un país sin una protección de datos adecuada, Helvetia asegura una protección adecuada mediante el uso de garantías contractuales suficientes o se basa en la excepción del consentimiento, la ejecución del contrato o el establecimiento, el ejercicio y la ejecución de reclamaciones legales. Las garantías contractuales se basan en cláusulas estándar de protección de datos adoptadas por una autoridad de control.

Para luchar contra el fraude en los seguros, Helvetia está conectada a los **sistemas centrales de información** CarClaims-Info y HIS (Sistema de Información y Sugerencias), gestionados por SVV SOLUTION AG. La base de datos CarClaims-Info almacena los datos de los vehículos afectados por un siniestro. A través de este intercambio de datos entre las aseguradoras implicadas, se puede determinar si un siniestro de vehículo registrado ya ha sido pagado por otra compañía de seguros en el pasado. El registro en el HIS tiene lugar en relación con hechos de abuso predefinidos de carácter jurídico-asegurador. Cada persona es informada por escrito de su inscripción. Estas recopilaciones de datos se registran en el Comisario federal para la protección de datos y la información de Suiza (CFPDI) y las anotaciones se realizan sobre la base de la normativa que conoce. Helvetia también está conectada al sistema de información CLS-Info. Esta base de datos almacena los datos del propietario y del vehículo de los clientes de Helvetia exigidos por ley a las oficinas de tráfico. El propietario de la base de datos es SVV SOLUTION AG.

9 Duración de la memoria

Helvetia trata los datos personales durante el **tiempo que sea necesario para el** cumplimiento de los fines mencionados. En principio, sus **datos se eliminarán en cuanto dejen de ser necesarios para** los fines mencionados. Helvetia almacena sus datos, por ejemplo, debido a las obligaciones legales de conservación. Además, Helvetia conserva sus datos durante el período en que se pueden presentar reclamaciones contra las empresas de Helvetia.

10 Disposición de datos

El tomador o beneficiario debe **proporcionar los datos necesarios** para la evaluación del riesgo, el contrato y la liquidación de siniestros. Si no cumple con esta obligación, se podrá denegar total o parcialmente la celebración del contrato o el pago del crédito en caso de incumplimiento.

11 Seguridad de los datos

Al tratar los datos personales, Helvetia adopta **las medidas técnicas y organizativas adecuadas** para evitar el acceso no autorizado y otros tratamientos no autorizados. Se basan en las normas internacionales en este ámbito y se **revisan y adaptan periódicamente en caso** necesario.

12 Sus derechos como interesado

Puede solicitar **información** sobre sus datos almacenados y procesados por Helvetia en la dirección arriba indicada. Además, si se cumplen las condiciones, puede solicitar la **entrega de** sus datos personales en un formato estructurado, electrónico común o legible por máquina y/o su **transferencia** a otro responsable. Además, en determinadas condiciones, tiene derecho a que sus datos sean **correctados o eliminados**. Además, puede **oponerse en** cualquier momento con efecto futuro al tratamiento de sus datos que no sea absolutamente necesario para la ejecución del contrato o al que Helvetia no esté obligada o facultada en virtud de las leyes y reglamentos aplicables. Puede **revocar** el tratamiento de sus datos al que ha dado su consentimiento en cualquier momento con efecto para el futuro.

Al ejercer todos los derechos del interesado, es **necesario** en ciertos casos **establecer su identidad** enviando una copia de su documento de identidad o pasaporte a la dirección de contacto de Helvetia.

En caso de violación de sus derechos, tiene la posibilidad de presentar una **reclamación ante** la autoridad de protección de datos competente (en Suiza ante el Comisario Federal de Protección de Datos e Información CFPDI [www.edoeb.admin.ch], en la UE ante la respectiva autoridad nacional de protección de datos).

Sujeto a cambios

Helvetia se reserva el derecho a modificar esta información sobre protección de datos en cualquier momento y sin previo aviso. En cada caso se aplica la versión publicada en www.helvetia.ch/datenschutz.