

Información adicional

¿Quién es el Responsable de los datos?

El Responsable de los datos es Zurich Insurance plc, Sucursal en España ("ZIPSE" o "Zurich").

Datos de contacto del responsable:

Domicilio: Agustín de Foxá, 27

28036 Madrid

Dirección de correo electrónico: protecciondedatos@zurich.com.

Zurich cuenta con un Delegado de Protección de Datos cuyos datos de contacto son esz_dpd@zurich.com.

¿Para qué utiliza Zurich los datos personales? Las finalidades del tratamiento.

1. Gestión y desarrollo de contrato de seguro

Los datos de carácter personal, incluidos, en su caso, los datos relativos a su salud, se incluirán en ficheros de ZIPSE y de su matriz Zurich Insurance plc, la finalidad de los cuales es y podrá ser la oferta –aunque no llegara a producirse la celebración del contrato– y en su caso, la perfección, el mantenimiento y el control del contrato de seguro, así como la realización de estudios estadísticos, de calidad o análisis técnicos y, si procede, la gestión del coaseguro.

Legitimación: La ejecución del contrato y la adopción de medidas precontractuales, así como la normativa propia del seguro, principalmente, la Ley de Contrato de Seguro o la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

1.2.1. Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Los datos personales serán tratados con fines relativos a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Legitimación: Normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

La declaración de sus datos es necesaria para el funcionamiento de la relación contractual.

1.2.2. Prevención del fraude en la gestión y desarrollo del contrato de seguro.

Asimismo, los datos personales serán utilizados para la prevención del fraude en la gestión y desarrollo del contrato de seguro.

Legitimación: Interés legítimo.

1.3. Tratamiento de datos relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias.

Cuando corresponda y a fin de poder ofrecerle el precio más ajustado a su perfil en la gestión previa a la suscripción del seguro, ZIPSE podrá consultar el fichero Asnef, cuyo titular y responsable es Asnef-Equifax, Servicios de Información sobre la Solvencia y Crédito, S.L. Asimismo, en caso de producirse incumplimientos de sus obligaciones de pago, dichos incumplimientos podrán ser comunicados e incluidos en el fichero.

Legitimación: Interés legítimo fundado en la regulación sobre los sistemas de información crediticia.

2. Mantenimiento de la oferta.

En función del producto y a fin de que usted pueda sopesar esta oferta, ZIPSE se compromete a mantenerle el precio hasta 2 meses.

En caso de no desear que se mantenga la oferta más allá de este periodo, háganoslo saber siguiendo el proceso indicado en "Derechos".

Legitimación: Interés legítimo.

Plazos o criterios de conservación de los datos: Pasado dicho plazo sin haber contratado, la aseguradora procederá a cancelar todos los datos.

3. Tratamiento con la finalidad de remitir comunicaciones comerciales:

De productos de ZIPSE y servicios adicionales incluidos en el contrato de seguro (por correo electrónico, SMS...).

El envío de comunicaciones comerciales por cualquier medio electrónico, incluidos SMS, correo electrónico o medio de comunicación equivalente, para la oferta, promoción y contratación de bienes y servicios propios de la Entidad aseguradora y de servicios adicionales incluidos en el seguro contratado (como puede ser Manitas en casa, Asistencia informática, etc.).

Legitimación: Interés legítimo.

En papel o llamadas telefónicas (en este caso también se incluyen las compañías del Grupo o vinculadas).

El envío de comunicaciones comerciales en papel y llamadas telefónicas tanto de productos propios como de seguros y pensiones del Grupo Asegurador, esto es, aquellas entidades con las que Zurich Insurance plc, Sucursal en España tiene suscrito un acuerdo de prestación de servicios para la distribución de seguros a través de sus agentes exclusivos como:

- Zurich Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Sanitas Sociedad Anónima de Seguros.
- Previsión Mallorquina de Seguros, S.A.
- Arag Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A.

O cualquier otra con la que en el futuro pudiera llegar a concluirse.

Legitimación: Interés legítimo.

Para compañías del Grupo o vinculadas por medios electrónicos.

Remitirle comunicaciones comerciales por cualquier medio electrónico, incluido SMS, correo electrónico o medio de comunicación equivalente, para la oferta, promoción y contratación de bienes y servicios de seguros o pensiones de otras entidades del Grupo Asegurador, esto es, aquellas entidades con las que Zurich Insurance plc, Sucursal en España tiene suscrito un acuerdo de prestación de servicios para la distribución de seguros a través de sus agentes exclusivos como:

- Zurich Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
 - Sanitas Sociedad Anónima de Seguros.
 - Previsión Mallorquina de Seguros, S.A.
 - Arag Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A.
- O cualquier otra con la que en el futuro pudiera llegar a concluirse.

Legitimación: Consentimiento expreso.

4. Para elaborar perfilados (básicos).

Elaborar o segmentar perfiles con los datos por usted facilitados.

Legitimación: Interés legítimo.

Perfilados con datos derivados del uso y la gestión de productos contratados.

Perfiles con datos derivados de la información resultante del uso y la gestión de los productos contratados con ZIPSE.

Legitimación: Consentimiento expreso.

Perfilados combinados con datos de otras compañías del Grupo.

Elaborar perfiles o segmentar con efectos comerciales basándose en datos propios y de terceros (incluyendo compañías aseguradoras del Grupo).

Legitimación: Consentimiento expreso.

Para la comunicación de datos personales y perfiles.

Comunicar sus datos y, en su caso, los de los perfiles obtenidos, a las empresas del Grupo Asegurador pertenecientes al sector asegurador y de pensiones, esto es Zurich Vida u otras sociedades vinculadas legalmente a las anteriores, con la única finalidad de remitirle comunicaciones comerciales por cualquier medio (electrónico y no electrónico) de sus propios productos y servicios.

Legitimación: Interés legítimo.

Grabación de llamadas.

Con el fin de poder supervisar las distintas llamadas que se pueden recibir de los clientes y controlar su calidad, mejorando la atención a los clientes y la información relativa a los productos y servicios que se les proporciona, así como de seguridad, ZIPSE podrá grabar las llamadas.

Legitimación: Interés legítimo.

En cualquier caso, el Interesado que no quiera que se produzca la grabación de la llamada podrá realizar la gestión o la contratación a través de otros medios (vía web, presencialmente ante un agente, etc.).

Obligatoriedad o voluntariedad de los datos solicitados.

Salvo que específicamente se indique lo contrario en el momento de recogida, los datos personales que le solicitamos son de carácter obligatorio por ser necesarios para la emisión de la oferta y, en su caso, para la ejecución del contrato de seguro o el cumplimiento de obligaciones legales a las que la Compañía está sujeta. Por este motivo, su negativa a facilitar cualquier dato obligatorio impedirá la emisión de la oferta y/o contratar el seguro correspondiente.

¿Qué es el perfilado o las decisiones automáticas individualizadas?

Zurich utiliza los datos personales para evaluar determinados aspectos relacionados con su persona, principalmente para calcular el precio del seguro y para reajustar el precio de la renovación en función de la siniestralidad de conformidad con la política de suscripción de la Compañía. Asimismo, también utilizamos esta información para la prevención del fraude.

Cuando enviamos o mostramos comunicaciones o contenidos personalizados, podemos usar algunas técnicas calificadas como "perfilado" (es decir, cualquier forma de tratamiento automatizado de datos personales que consiste en utilizar esos datos para evaluar ciertos aspectos personales de una persona física). En particular los podemos utilizar para:

- dirigirle comunicaciones personalizadas que mejor se ajusten a sus necesidades y situación e intereses,
- ofrecerle, si lo ha consentido, el envío de promociones comerciales de productos aseguradores del Grupo que puedan resultar de su interés, de una manera eficiente,
- analizar la calidad de los productos y servicios en relación con su nivel de satisfacción,
- con efectos internos, para gestionar dichas comunicaciones de una forma más eficiente que a la vez permita ofrecerle una propuesta de valor diferencial.

Todo lo anterior se define como "perfilados". Recuerde que tiene derecho a oponerse a que sus datos personales sean objeto de un tratamiento basado en la elaboración de perfiles en ciertas circunstancias. Consulte la sección "Sus derechos" más abajo. Zurich no realiza decisiones automáticas individualizadas, que son realizar este tipo de perfilados pero de manera automatizada (sin intervención humana que pueda decidir otra cosa) y basándose en información individualizada del cliente de forma que pudiera llevar a consecuencias jurídicas negativas para el individuo sin su consentimiento.

Periodo de conservación de los datos.

Una vez finalizada la relación contractual y las gestiones derivadas del contrato (como podría ser un siniestro), los datos personales se conservarán el tiempo necesario para que Zurich pueda cumplir con sus obligaciones legales o reglamentarias durante los plazos de prescripción aplicables previstos en la legislación de blanqueo de capitales, civil o penal que en cada caso resulte de aplicación. Por ejemplo: en determinados casos, tras la terminación de la póliza, se pueden conservar 15 años por acciones de naturaleza civil.

En el caso de ofertas en que no se haya materializado un contrato posterior, mantenemos sus datos 2 meses, que es el plazo durante el cual la Compañía se compromete a mantener el precio ofertado.

En el caso de haber ejercitado su derecho de cancelación, y si corresponde, los datos serán borrados a la mayor brevedad posible.

¿Quién puede acceder a sus datos personales?

Podemos compartir sus datos personales con:

1. Aquellas autoridades u organismos oficiales a los que por obligación legal la Compañía debe realizar comunicaciones, como pueden ser la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, SINCO, etc.
2. Ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, con el fin de conocer la capacidad crediticia del Interesado.
3. Juzgados y tribunales y fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, en caso de que la Aseguradora pueda ser requerida para comunicar datos personales.
4. Entidades del Grupo que pertenezcan al sector asegurador y de pensiones y terceras entidades del sector asegurador y de pensiones con las que tuviéramos acuerdos de cesión de red de distribución o comercialización, según se han expuesto más arriba, solo en los casos en que el Interesado hubiera consentido dicha cesión de datos o en que esta se base en el interés legítimo.

Del mismo modo, en ejecución del contrato, sus datos personales podrán ser comunicados a entidades de reaseguro, coaseguro y demás participantes en la operativa propia del contrato tales como reparadores, peritos, etc.

Sus datos personales también pueden ser tratados en nombre de Zurich por nuestros proveedores de servicios. En Zurich seleccionamos a nuestros proveedores sobre la base de normativas europeas de calidad y solo les proporcionamos la información que necesitan para realizar el servicio y les exigimos que no utilicen sus datos personales para ningún otro propósito. Siempre hacemos el mayor esfuerzo para garantizar que todos los terceros con los que trabajamos mantengan la seguridad de sus datos personales. En Zurich no vendemos sus datos personales.

En la siguiente tabla puede consultar las principales categorías de terceros prestadores de servicios que requieren el acceso a sus datos personales, desglosados en función del área interna de la Compañía que pueda requerir la prestación de servicios:

- Proveedores que dan soporte a las plataformas y sistemas de información que pueden consistir en servicios de consultoría informática, licenciamiento, soporte de infraestructura, servicios de mantenimiento o servicios de telecomunicaciones.
- Siniestros: proveedores que dan soporte a la gestión de siniestros como pueden ser servicios jurídicos y de asesoramiento, servicios médicos, etc.
- Marketing y comunicaciones: proveedores que dan soporte al envío de comunicaciones colectivas, sean digitales o físicas, diseño gráfico y audiovisual, agencias de comunicación, servicios de organización de eventos.
- Servicios generales: de soporte a la custodia de documentación, digitalización o terceros de confianza, impresión, etc.

Transferencias Internacionales:

Los Datos Personales que recabamos pueden transferirse a, acceder desde, y almacenarse en un destino fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE").

También pueden ser tratados por miembros del personal que operan fuera del EEE y que trabajan para nosotros o para uno de nuestros proveedores de servicios.

Zurich realiza transferencias internacionales solo cuando se basan en contratos adecuados (basados en las cláusulas contractuales tipo de protección de datos de la plantilla adoptada por la Comisión de la UE) o, en su caso, cuando el proveedor está adherido a "Privacy Shield" o escudo de privacidad y por tanto, se encuentran obligados a proteger sus datos personales con arreglo a una serie de normas de protección y salvaguardias bien definidas por la Unión Europea.

País	Empresa	Servicios	Garantías
Estados Unidos	Salesforce	Salesforce presta servicios de comunicación entre los agentes y brókeres con Zurich mediante su CRM.	Cláusulas contractuales tipo
Estados Unidos	Medalla	Realización de encuestas NPS para clientes finales y corredores o agentes de seguros.	Cláusulas contractuales tipo
India	Accenture Services Private LTD.	Soporte técnico informático y desarrollo de mejoras en las aplicaciones actuales.	Cláusulas contractuales tipo
India	WIPRO LTD.	Diagnóstico y resolución de problemas detectados en el funcionamiento de aplicaciones informáticas de Gestión del negocio asegurador.	Cláusulas contractuales tipo
India	Computer Sciences Corporation India Private LTD.	Diagnóstico y resolución de problemas detectados en el funcionamiento de aplicaciones informáticas de Gestión del negocio asegurador.	Contrato ad hoc

Puede consultar las CCT y el Privacy Shield en los siguientes links:

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en

Derechos

El interesado podrá, en cualquier momento, revocar los consentimientos prestados y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y, a partir del 25 de mayo de 2018, ejercitar también los derechos de limitación, supresión y portabilidad y de oposición a ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiendo una comunicación escrita al Responsable, con domicilio a estos efectos en c. Agustín de Foxá 27, 28036 Madrid, o correo electrónico a protecciondedatos@zurich.com.

En concreto, podrá ejercitar su derecho de oposición en cualquier momento sobre todos aquellos tratamientos cuya legitimación se base en el interés legítimo de la Aseguradora.

En caso de disconformidad con la respuesta del Servicio ARCO, el Interesado podrá dirigirse en segunda instancia al Delegado de Protección de Datos de la Compañía a través del correo electrónico: esz_dpd@zurich.com.

Por último, en el caso de que el Interesado lo crea necesario, puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), con domicilio en la calle Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, con el fin de salvaguardar sus derechos.