

# Anexo de protección de datos de carácter personal

## Política de protección de datos

Como proveedor de seguros médicos de calidad, nuestros asegurados y clientes esperan que utilicemos y protejamos cuidadosamente los datos personales (según se definen a continuación) que comparten con nosotros.

Como asegurado de Cigna, recibes la presente Política de Protección de Datos bien porque tu empleador ha firmado un contrato con nosotros, como entidad aseguradora, para que te prestemos, directamente o través de nuestros colaboradores, cobertura de seguro de salud y otras coberturas adicionales o servicios que resulten de aplicación (a los que se hace referencia en la presente Política de Protección de Datos como los **"Servicios"**), o bien porque te beneficias de otro modo de nuestros Servicios (por ejemplo, como dependiente, o como asegurado o beneficiario bajo una póliza individual).

Para poder prestarte nuestros Servicios, recogemos y tratamos tus datos personales. Esta Política de Protección de Datos explica cómo y por qué utilizamos tus datos, e indica qué derechos tienes en relación a los mismos.

Además de esta Política de Protección de Datos, algunos de nuestros productos y servicios pueden tener una política independiente, que describirá de forma detallada cómo se utilizan tus datos personales en un contexto particular (por ejemplo, nuestra Web).

Se entiende por **"datos personales"** toda información que te identifica o te relaciona con otras personas que se benefician también de nuestros Servicios (p.ej. dependientes). Tú serás quien nos proporciones esta información o, si no fuese así, podría ser proporcionada por un tercero autorizado (p.ej. profesionales médicos o su empleador, en caso de pólizas colectivas).

Por la naturaleza de los Servicios a los que tienes derecho, tu información personal puede contener datos especialmente protegidos como, por ejemplo, tu condición médica o estado de salud.

## Responsables del tratamiento

Cigna Life Insurance Company of Europe, SA/NV, Sucursal en España, con dirección en Parque Empresarial La Finca, Paseo

del Club Deportivo, I -Edificio I4- Planta Primera, 28223, Pozuelo de Alarcón – Madrid (**"Cigna Healthcare"** o **"nosotros"**), tratará los datos personales relativos al solicitante/tomador (en caso de pólizas individuales), asegurado y beneficiario (conjuntamente, el **"Interesado"**), en calidad de responsable del tratamiento según se describe en la presente Política de Protección de Datos.

## Categorías de datos personales que recabamos

Los datos personales que tratamos de los Interesados comprenden las siguientes categorías:

- Información general, como nombre, dirección, datos de contacto, fecha de nacimiento, sexo y relación con el tomador de la Póliza (en caso de pólizas individuales donde el Interesado sea una persona distinta al tomador).
- Información identificativa, como DNI/NIE, Pasaporte o número del carnet de conducir.
- Información relacionada con la prestación de los Servicios (por ejemplo, para revisar y realizar el reembolso de gastos médicos o para emitir una garantía de pago cuando corresponda).
- Información profesional, como categoría profesional o cualquier otra que pueda ser estrictamente necesaria para proporcionar los Servicios, siempre que exista una conexión entre el acceso a los Servicios y el puesto de trabajo o categoría profesional del Interesado.
- Información relativa a pólizas y reembolsos de gastos pasados.
- Información financiera, como datos bancarios o de pago.
- Grabaciones de llamadas y otros registros de las comunicaciones con el Interesado.
- Datos sensibles, incluyendo datos sobre la salud actual y pasada del Interesado, tanto física como mental.

Los datos personales del Interesado son recabados de distintas fuentes, incluyendo:

- Directamente del Interesado, o de otra persona en nombre del Interesado (como un miembro de la familia autorizado formalmente para ello).
- Profesionales sanitarios y otros prestadores de servicios médicos,

así como otros terceros que deben prestar los Servicios al Interesado (por ejemplo, peritos, gestores de siniestros, expertos (incluyendo expertos médicos). En particular, en caso de que el Interesado solicite hacer uso de la prestación Segunda Opinión Médica, y haga uso efectivo de la misma, Advance Medical Health Care Management, S.A., con domicilio en Vía Augusta 252- 260, 08017 Barcelona (“**Advance Medical**”) cederá a Cigna tanto la información relativa a la opinión médica, como toda aquella información que el Interesado facilite a Advance Medical, con el fin de que Cigna pueda ofrecerle y, en su caso, prestarle, la cobertura de la Unidad de Seguimiento Clínico de la Póliza.

- Otros terceros involucrados en la prestación de los Servicios o relacionados con dicha prestación, como mediadores, otras aseguradoras, reclamantes y demandados.
- El empleador del Interesado (en el caso de pólizas colectivas).
- Informes médicos y asesoramiento jurídico.
- Asistencia de emergencia.
- Otras compañías del grupo Cigna en caso de que fuera necesario para prestar los Servicios al Interesado.
- Ficheros comunes amparados en códigos de conducta del sector asegurador con fines de detección y prevención del fraude y herramientas de detección de sanciones.

Cigna tiene la obligación de recabar los datos personales del Interesado como consecuencia de un requisito contractual, bien sea con el Interesado directamente en caso de pólizas individuales, o con su empleador, en caso de pólizas colectivas. En caso de que el Interesado no proporcione dichos datos, esto podría impedir o retrasar el cumplimiento de nuestras obligaciones. Por ejemplo, si el Interesado no proporciona determinados datos personales, no podremos prestarle los Servicios.

## Finalidades y tratamiento de los datos personales

Los datos personales del Interesado serán tratados para prestar los Servicios, gestionar su plan y, en general, desarrollar nuestra actividad aseguradora en relación con los Servicios a los que tiene derecho.

En particular, tratamos los datos personales del Interesado para:

- Prestar servicios de seguros y asistencia sanitaria incluyendo, por ejemplo, la evaluación de reembolso de gastos médicos, su tramitación y pago y, cuando proceda, la resolución de reclamaciones.
- Comunicarnos con el Interesado y otros terceros como parte de nuestros Servicios, incluyendo el empleador en caso de pólizas colectivas.
- Gestionar la relación con el Interesado a través del área privada

de asegurados disponible en nuestro sitio [cignasalud.es](http://cignasalud.es), desde donde podrá gestionar reembolsos y autorizaciones, y realizar otros trámites relacionados con los Servicios.

- Enviar información relevante en relación con los cambios en nuestras pólizas, términos y condiciones y otra información administrativa.
- Tomar decisiones no automatizadas sobre la posibilidad de ofrecer los Servicios al Interesado.
- Mejorar la calidad, seguridad y formación (por ejemplo, en relación con la monitorización o grabación de las llamadas a cualquiera de nuestros teléfonos de contacto).
- Mejorar y comprobar continuamente la calidad de nuestros Servicios (por ejemplo, realizando encuestas de satisfacción, investigación y análisis en relación con los Servicios).
- Proteger nuestro negocio frente al fraude, incluyendo la realización de las pertinentes verificaciones y comprobaciones que permitan detectar, prevenir e investigar el fraude en la solicitud y reembolso de gastos médicos.
- La gestión de nuestras operaciones y el cumplimiento de políticas y procedimientos internos relacionados, por ejemplo, con auditorías, análisis de resultados financieros y contabilidad, facturación y cobro, sistemas informáticos, continuidad del negocio, así como gestión de registros, documentos e impresión.
- Resolver quejas y gestionar solicitudes.
- El cumplimiento de obligaciones legales a las que Cigna está sujeta, incluidas aquellas relacionadas con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como la respuesta a las solicitudes de las administraciones públicas, gubernamentales y litigios.
- Establecer y defender los derechos legales, proteger nuestras operaciones o las de cualquier otra compañía del grupo Cigna o de otros socios aseguradores, salvaguardar nuestros derechos, privacidad, seguridad y propiedad, y/o los de nuestro grupo empresarial, del Interesado u otros, y buscar soluciones o mitigar los daños.

Tal y como se ha indicado, podemos utilizar los datos personales del Interesado para una serie de finalidades que están relacionadas con los Servicios que prestamos. En este sentido, el tratamiento de los datos personales del Interesado quedará amparado por las bases legitimadoras que se indican a continuación:

- El uso de los datos personales del Interesado es necesario para la ejecución del correspondiente contrato de seguro.
- La concurrencia de una obligación legal o regulatoria de tratar los datos personales del Interesado. Por ejemplo, nos amparamos en esta base legitimadora para cumplir con las obligaciones de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- La existencia de un interés legítimo en tratar los datos personales del Interesado. Nos amparamos en esta base legitimadora con la finalidad de mejorar la calidad y formación, así como para

la gestión de nuestra infraestructura y operaciones. Cuando recabemos y tratemos los datos personales del Interesado con esta base legitimadora, implementaremos las garantías adecuadas para asegurar la protección de su privacidad y que nuestros intereses legítimos no impacten sobre los intereses o los derechos y libertades del Interesado.

Dada la naturaleza de los Servicios a los que el Interesado tiene derecho, podremos tratar datos sensibles relacionados con los Servicios. Sin embargo, el consentimiento del Interesado no es necesario para tratar sus datos de salud ya que contamos con habilitación legal para tratarlos como entidad aseguradora.

## Destinatarios de los datos personales

Podremos compartir los datos personales del Interesado con terceros siempre que sea necesario para poder prestar los Servicios a los que el Interesado tiene derecho o para las finalidades descritas en la presente Política de Protección de Datos. La comunicación de los datos personales del Interesado significa que sus datos personales se compartirán y/o que los siguientes terceros podrán acceder a los mismos:

- Entidades del grupo Cigna. Si bien el acceso a los datos personales dentro de Cigna estará restringido a las personas y entidades que deben acceder a los datos personales para las finalidades descritas en la presente Política de Protección de Datos.
- Otras entidades de seguros o de distribución, como otras entidades aseguradoras, reaseguradoras, corredores, otros intermediarios y agentes, así como sus respectivos representantes.
- Profesionales sanitarios y prestadores de servicios de asistencia médica y de asistencia en viajes.
- Terceros prestadores de servicios externos, como sistemas informáticos, soporte y alojamiento, gestión documental y registros, traductores y otros terceros proveedores similares a los anteriores, así como prestadores de servicios subcontratados que nos ayudan a llevar a cabo nuestro negocio.
- Asesores profesionales externos y colaboradores, como profesionales médicos, contables, auditores, expertos, consultores, abogados, bancos e instituciones financieras que gestionan nuestras cuentas, investigadores de siniestros, peritos y otros.
- Compañías de investigación a las que informamos para que investiguen, por cuenta nuestra, determinadas solicitudes de servicio o reembolso de gastos de las que tenemos sospechas de fraude.
- Nuestros reguladores y otras autoridades gubernamentales o públicas, cuando sea necesario para cumplir con una obligación legal o regulatoria.
- La policía y otros terceros o fuerzas del orden, tribunales, reguladores, autoridades gubernamentales u otros terceros

análogos, cuando sea necesario para la prevención o detección de un delito o para cumplir con una obligación legal o regulatoria, o proteger nuestros derechos o los derechos de un tercero de otra forma.

- Agencias de recobro y subrogación.
- Terceros seleccionados en relación con la venta, transmisión o enajenación de nuestro negocio.
- Otros terceros, como prestadores de servicios de emergencia (bomberos, policía y servicios médicos de emergencia) y operadores de viajes.
- En caso de pólizas colectivas, el empleador del Interesado o la empresa que actúe por su cuenta, para supervisar, auditar o gestionar los Servicios y cumplir con las obligaciones contractuales relativas a los Servicios.

En consecuencia, los datos personales que se podrán compartir serán los mínimos necesarios para la prestación de los Servicios que corresponden al Interesado. Bajo ninguna circunstancia, Cigna proporcionará ninguna información sensible (es decir, información médica relacionada con el Interesado) al empleador sin solicitar previamente su consentimiento expreso.

En el caso de las pólizas colectivas, también es posible que necesitemos compartir determinados datos personales del Interesado con su empleador en caso de que se produzca una evacuación médica de emergencia o repatriación ("**Emergencia**"). Dicha comunicación se realizará con la finalidad de garantizar la salud y seguridad del Interesado, así como para lograr el mejor resultado posible en caso de que dicha Emergencia se produzca cuando el Interesado se encuentre fuera de su país. En el curso de la Emergencia, trataremos de mitigar efectos considerables e inmediatos derivados de enfermedades, lesiones o condiciones que, en caso de no tratarse, podrían ocasionar un grave deterioro en la salud y representarían una amenaza para la vida del Interesado. Durante la complejidad de estas situaciones, es posible que sea necesaria la interacción con el empleador del Interesado para ofrecer asistencia adicional y así garantizar la obtención del mejor resultado posible durante la evacuación y/o analizar si es necesario otro tipo de asistencia dentro o fuera del plan administrado por Cigna.

La información que se compartirá será: fecha de evacuación o repatriación, ubicación desde y hacia donde el paciente será evacuado o repatriado, condiciones médicas por las que ha resultado necesaria la evacuación o repatriación y las necesidades médicas del paciente durante la Emergencia. Una vez que el Interesado haya sido repatriado o evacuado de forma segura, se dejará de compartir información con el empleador automáticamente.

- Ficheros comunes de reclamaciones que son compartidos con otras entidades aseguradoras para comprobar información y detectar y prevenir reclamaciones fraudulentas. Los datos personales que se incluyen en estos ficheros pueden incluir detalles de lesiones.

Para alguna de estas categorías de destinatarios, puede ocurrir que estén ubicados dentro del Espacio Económico Europeo o que

puedan tratar y acceder a los datos personales del Interesado desde fuera del Espacio Económico Europeo, como se describe en la siguiente sección de la presente Política de Protección de Datos.

## Transferencias internacionales de los datos personales fuera del Espacio Económico Europeo

Dada la naturaleza de los Servicios a los que el Interesado tiene derecho, los datos personales del Interesado podrían compartirse con y/o ser accedidos por terceros ubicados en países fuera del Espacio Económico Europeo que tienen un nivel de protección distinto a España. Estos países podrían incluir algunos que la Comisión Europea podría no considerar como garantes de un nivel adecuado de protección de los datos personales.

En ese caso, cuando transfiramos los datos personales del Interesado a cualquiera de dichos países, realizaremos dicha transferencia de conformidad con la normativa aplicable de protección de datos. Esto incluiría la adopción de las garantías necesarias, como obligaciones contractuales, para proteger los datos personales del Interesado y sus libertades y derechos fundamentales, así como los derechos relativos a sus datos personales.

En caso de que el Interesado desee obtener información adicional sobre las medidas con que contamos para proteger sus datos personales, o si desea obtener una copia de las garantías adoptadas, el Interesado puede ponerse en contacto con nosotros a través de los datos de contacto indicados en el apartado de "Contacto" de la presente Política de Protección de Datos.

## Mantenimiento de la información

Desde Cigna nos aseguramos de que existan procedimientos adecuados para utilizar los datos personales del Interesado y para eliminarlos y/o archivarlos cuando sea necesario.

En términos generales, sólo conservamos los datos personales del Interesado durante el tiempo necesario para:

- Proporcionar los Servicios.
- Cumplir con las finalidades descritas en esta Política de Protección de Datos.
- Cumplir con nuestras obligaciones legales y/o proteger nuestros derechos.

Cuando finalice la prestación de los Servicios, los datos personales del Interesado serán protegidos y eliminados una vez que haya expirado el plazo de retención para cumplir con nuestras obligaciones legales o reglamentarias y/o para proteger nuestros derechos. Por defecto, nuestro periodo de conservación es de 10 años. Sin embargo, dependiendo de la jurisdicción que rija el contrato de seguro y del tipo de información tratada, este periodo puede variar entre 7 y 10 años.

En caso de que el Interesado desee información adicional en relación con los plazos de conservación y almacenamiento de sus datos personales, puede utilizar los datos de contacto que se facilitan más abajo en el apartado de "Contacto" de la presente Política de Protección de Datos.

## Derechos

De acuerdo con la normativa de protección de datos, el Interesado tiene ciertos derechos en relación con los datos personales que Cigna trata sobre el mismo y que puede ejercitar utilizando los datos de contacto que se facilitan más abajo en el apartado de "Contacto" de la presente Política de Protección de Datos.

Los derechos del Interesado incluyen:

### ***El derecho de acceso a los datos personales***

El Interesado tiene derecho a obtener una copia de los datos personales que Cigna almacena sobre el mismo y ciertos detalles sobre la manera en que los mismos son utilizados. En términos generales, estas solicitudes serán tramitadas sin coste alguno para el Interesado.

La información del Interesado será facilitada normalmente por escrito, a no ser que solicite que sea proporcionada de otra manera, o que la solicitud se haya efectuado por medios electrónicos, en cuyo caso la información se entregará a través de dichos medios si es posible.

### ***El derecho de rectificación***

Cigna toma medidas adecuadas para que la información que almacena sobre el Interesado sea exacta y completa. No obstante, si el Interesado considera que no es así, puede solicitar su actualización o corrección.

### ***El derecho de supresión***

En algunas circunstancias, el Interesado tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos personales. No obstante, en algunos casos, el ejercicio del mencionado derecho podrá significar que no se puedan prestar los Servicios al Interesado.

### ***El derecho de oposición y a la limitación del tratamiento***

En ciertas circunstancias, el Interesado tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales, o a solicitar que no sean utilizados. No obstante, en algunos casos, el ejercicio de estos derechos podrá significar que no se puedan prestar los Servicios al Interesado.

### ***El derecho a la portabilidad***

En algunas circunstancias, el Interesado tiene derecho a solicitar sus datos personales en un formato electrónico de uso común, y a que se transmitan los mismos a otro tercero de su elección.

### ***El derecho a no ser objeto de una decisión automatizada (incluyendo perfilado)***

El Interesado tiene derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en tratamientos automatizados. No obstante, nuestras decisiones nunca se basarán exclusivamente en medios automatizados.

### ***El derecho a la revocación del consentimiento***

Como se ha explicado anteriormente, recabamos y tratamos los datos personales del Interesado (incluidos datos sensibles) para prestar los Servicios bajo diferentes bases legitimadoras, motivo por el cual no es necesario recabar el consentimiento del Interesado.

### ***El derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos***

El Interesado tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que cualquier tratamiento de sus datos personales por parte de Cigna incumple la normativa aplicable de protección de datos.

La presentación de una reclamación no afectará a ningún otro derecho o acción del Interesado.

## **Seguridad de la información**

Para proteger los datos personales del Interesado, se tomarán las medidas técnicas, físicas, legales y organizativas apropiadas, que sean consistentes con la normativa de protección de datos aplicable.

## **Cambios a la política de protección de datos**

Es posible que actualicemos la presente Política de Protección de Datos periódicamente para garantizar su exactitud. Por ello, es recomendable que el Interesado la consulte cada vez que facilite datos personales. Cuando los cambios en la Política tengan un impacto sustancial sobre el tratamiento de los datos personales del Interesado, o le impacten considerablemente de otro modo, los mismos le serán notificados con suficiente antelación para que el mismo tenga la oportunidad de ejercer sus derechos en relación con sus datos personales.

La presente Política de Protección de Datos se actualizó por última vez en julio de 2024 para cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, aplicable a partir del 25 de mayo de 2018.

## **Contacto**

En caso de que el Interesado tenga dudas o preguntas sobre la manera en que Cigna recaba, almacena o utiliza sus datos personales, puede contactar con nuestro delegado de protección de datos en:

**Responsable de protección de datos**  
**Plantin en Moretuslei 309, 2140**  
**Amberes. Bélgica**  
**Email: [GDPR@cigna.com](mailto:GDPR@cigna.com)**



Parque Empresarial La Finca  
Paseo del Club Deportivo, 1, Edificio I4. Planta Primera  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

[cigna.es](https://www.cigna.es)