

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN RELACIÓN CON CIGNA EUROPE INSURANCE COMPANY S.A.-N.V. – SEDE DE SINGAPUR

La protección de datos personales en Singapur está regulada por la Ley de Protección de Datos Personales de 2012 (en lo sucesivo, “Ley de Protección de Datos Personales”), que está en vigor a partir del 2 de julio de 2014. La obligación de contar con un registro “No llamar” entró en vigor el 2 de enero de 2014.

La presente Póliza resume nuestras prácticas relacionadas con el procesamiento de los datos personales en los sistemas de Cigna y las aplicaciones móviles que utilizamos para comunicarnos con usted. Léala detenidamente.

Nuestro compromiso con la protección de datos personales

Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. – sede de Singapur (en lo sucesivo, “Cigna”) se compromete a la gestión, uso y protección responsable de los datos personales de nuestros clientes y los usuarios de nuestros sistemas. Cualquier dato personal procesado en nuestros sistemas está sujeto a los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales.

La presente Póliza está diseñada para ayudarle a entender la forma en que Cigna recopila, utiliza, divulga y/o procesa los datos personales que le ha proporcionado a Cigna, así como ayudarle a tomar una decisión informada antes de facilitarle a Cigna sus datos personales.

Datos personales procesados

El término “Datos Personales” está definido por la Ley de Protección de Datos Personales y hace referencia a los datos, ciertos o no, de un individuo que puede ser identificado a partir de ellos u otras informaciones a las que una organización tiene o tiene la posibilidad de tener acceso.

- > Los datos personales procesados por Cigna incluyen:
- > El nombre, la dirección, el correo electrónico y la fecha de nacimiento que usted ha facilitado, o su representante;
- > Información sanitaria y económica;
- > Identificación en Cigna;
- > Contraseña y PIN;
- > Información y estado de las reclamaciones médicas;
- > Información del plan, incluyendo los beneficios y la cobertura;
- > Información de elegibilidad; y
- > Otros datos personales facilitados por nuestros clientes y usuarios.

Cómo recopilamos sus datos personales

Cigna recopilará sus datos personales de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales. Cigna le notificará los propósitos para los cuales se pueden recopilar, utilizar, divulgar y/o procesar sus datos personales, además de obtener su autorización para la recopilación, utilización, divulgación y/o procesamiento de dichos datos personales para los propósitos previstos, a menos que una excepción de conformidad con la legislación permita a Cigna recopilar y procesar sus datos personales sin su consentimiento.

Cómo utilizamos sus datos personales

Recopilamos, utilizamos y/o divulgamos sus datos personales con varios propósitos, dependiendo de las circunstancias para las cuales pudiéramos/necesitaríamos procesar sus datos personales, incluyendo:

- > **Transacciones y gestión de las relaciones con nosotros.** Utilizamos los datos personales para procesar, tramitar y/o completar transacciones, responder a sus solicitudes y administrar/gestionar su relación con nosotros; por ejemplo, para procesar reclamaciones o pagos del seguro, proporcionar información del plan, gestionar su póliza, buscar proveedores de servicios sanitarios, garantizar que obtiene los servicios y el tratamiento que necesita o permitirle visualizar e imprimir información de su plan. Esto incluye la evaluación de su solicitud por parte de Cigna para obtener una póliza con la empresa.
- > **Comunicaciones.** Utilizamos los datos personales para enviarle información administrativa a fin de administrar o gestionar su relación, cuenta o póliza con nosotros o para atender sus solicitudes o instrucciones; por ejemplo, información relativa a los cambios en nuestros términos, condiciones y pólizas, o presentar un presupuesto para los productos o servicios que ha solicitado. Excepto en aquellos casos permitidos por la ley o con su consentimiento, no utilizaremos sus datos personales con fines orientados al marketing.
- > **Atención al cliente.** Utilizamos los datos personales para prestar y mejorar la atención al cliente, incluido cualquier chat o aplicación similar disponible a través de nuestros servicios, para administrar y/o gestionar su relación, cuenta y/o póliza con nosotros o para atender su petición o solicitud.
- > **Autenticación.** Utilizamos los datos personales a fin de autenticar o confirmar su identidad cuando regresa a nuestra página web de atención al cliente.
- > **Desempeñar nuestra actividad.** En los casos autorizados por usted, utilizamos los datos personales para analizarlos, de forma integral o en la medida requerida por nuestro negocio, a fin de mejorar los servicios que le prestamos, hacer que redunden en su beneficio, desarrollar nuestros productos, aumentar, mejorar o modificar nuestros servicios, identificar tendencias de uso, determinar la eficacia de nuestras campañas promocionales y operar y expandir nuestras actividades comerciales.
- > **Investigación.** Podemos utilizar nuestros datos personales con fines de investigación, pero solo de conformidad y en la medida permitida por la ley.
- > **Cumplimiento con la ley y el procedimiento legal.** Podemos recopilar, utilizar y divulgar sus datos personales a fin de llevar a cabo las diligencias debidas u otras actividades de investigación (incluyendo estudios de antecedentes) de conformidad con las obligaciones normativas o legales o los procedimientos de gestión de riesgos que pudieran ser solicitados por la ley o que Cigna hubiera establecido. Todo con el fin de investigar fraudes, conducta indebida, acción u omisión ilegítima, relacionada con su solicitud, sus reclamaciones o cualquier otro asunto relativo a su(s) póliza(s), independientemente de que hayan sido emitidas por Cigna u otra Aseguradora e independientemente de que haya sospechas o no de lo anterior (Aseguradora hace referencia a cualquier aseguradora o compañía de seguros comerciales en Singapur) y con el fin de cumplir con la legislación aplicable para administrar y gestionar su relación con Cigna;
- > **Almacenamiento de datos.** Asimismo podemos almacenar, guardar, hacer copias de seguridad (ya sea para recuperarlos ante desastres o para cualquier otra finalidad) de sus datos personales en servidores ubicados dentro o fuera de Singapur.
- > **Otros.** Utilizamos los datos personales para otros fines que le notificaremos en el momento de obtener su consentimiento.

(En conjunto, los "Fines").

Como los fines para los que podríamos recopilar, utilizar, divulgar o procesar sus datos personales dependen de las circunstancias del momento, dicho propósito podría no aparecer entre los anteriores. No obstante, le notificaremos dicho fin en el momento de solicitar su consentimiento, a menos que el procesamiento de sus datos personales sin su consentimiento esté permitido por la Ley de Protección de Datos Personales o la legislación.

Cómo divulgamos sus datos personales

Podríamos necesitar divulgar sus datos personales a terceros, ya sea con sede en Singapur o fuera de Singapur, para satisfacer uno o más de los Fines anteriormente descritos, así como para los fines siguientes:

- > Pago. Podríamos compartir sus datos personales con su representante (si lo tiene), patrocinador del plan, administrador y proveedores financieros o sanitarios para obtener pagos, incluyendo las primas de su cobertura, para tomar decisiones respecto a la cobertura, para coordinar los beneficios con otras coberturas que pudiera tener y para determinar y cumplir con nuestra responsabilidad de proporcionarle sus beneficios de salud, por ejemplo, para administrar reclamaciones.
- > Operaciones de atención sanitaria. Compartimos datos personales para prestar atención al cliente, respaldar y/o mejorar los programas o servicios que le ofrecemos, para asistirle en la gestión de su salud o para apoyar a otra aseguradora o profesional sanitario que tenga relación con usted para llevar a cabo actividades como la gestión de casos, la coordinación de la atención y la mejora de la calidad de las actividades.
- > Divulgación de información a otras aseguradoras. Asimismo podríamos divulgar datos personales a otras Aseguradoras para uno o más de los anteriores Fines.

También podríamos divulgar sus datos personales a terceros, sin solicitar previamente su consentimiento, según lo permita o requiera la ley, lo que podría incluir, sin limitación, los siguientes supuestos:

- > casos en los que se requiera o autorice la divulgación en función de la legislación o las normativas vigentes;
- > casos en los que el fin de dicha divulgación redunde claramente en su beneficio y si no se puede obtener su consentimiento a tiempo;
- > casos en los que la divulgación sea necesaria para responder ante una emergencia que amenace la vida, la salud o la seguridad de su persona o de otros individuos;
- > casos en los que la divulgación es necesaria para realizar alguna investigación o procedimiento;
- > casos en los que los datos personales se comunican a cualquier oficial de un cuerpo de seguridad, tras la presentación de la autorización por escrito firmada por el jefe o director de dicho cuerpo de seguridad o persona de un rango similar, que certifique que los datos personales resultan necesarios para las funciones o deberes del oficial;
- > casos en los que la divulgación se realiza a un organismo público y dicha comunicación es necesaria en beneficio general; y/o
- > casos en los que dicha divulgación sin su consentimiento está permitida por la Ley de Protección de Datos Personales o la legislación vigente.

Los ejemplos enumerados anteriormente no pretenden ser exhaustivos. Para obtener más información acerca de las excepciones, se le anima a que evalúe el apartado segundo, tercero y cuarto de la Ley de Protección de Datos Personales, disponible para el público en <http://statutes.agc.gov.sg>.

A fin de llevar a cabo nuestra actividad empresarial de una forma más fluida, también podríamos divulgar los datos personales que nos ha proporcionado a nuestros proveedores de servicios, repre-

sentantes y/o a nuestros afiliados o corporaciones relacionadas, y/o a otros terceros, independientemente de si su sede está ubicada en Singapur o en otra parte, para uno o más de los Fines enumerados anteriormente. Dichos proveedores de servicios, representantes y/o a nuestros afiliados o corporaciones relacionadas, y/o a otros terceros procesarán sus datos personales en nuestro nombre o no, para uno o más de los Fines enumerados anteriormente.

Divulgación a los afiliados Además, Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. (sede de Singapur) podría divulgar sus datos personales a Cigna Corporation y a otros afiliados, para uno o más de los Fines descritos, a fin de garantizar que cumplimos nuestras obligaciones contractuales y nuestra promesa de servicio 24 horas, para respaldar nuestras operaciones. A continuación encontrará una lista de afiliados que podrían tener acceso o recibir datos personales:

Cigna Global Insurance Company Ltd.
Cigna Health y Life Insurance Company
Cigna Life Insurance Company of Canada
Cigna Life Insurance Company of Europe S.A.- N.V.
Cigna Worldwide Life Insurance Company Limited (Hong Kong)
Life Insurance Company of North America
Cigna Corporate Services LLC
Connecticut General Life Insurance Company

Tenga en cuenta que los datos personales se pueden compartir con receptores ubicados en países con una protección jurídica diferente para los datos personales.

Para cualquier otro fin no descrito en la presente Póliza o según lo permita la legislación vigente, solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar sus datos personales.

Cómo administramos o gestionamos sus datos personales

Tomamos medidas responsables para garantizar que sus datos personales sean precisos y estén completos, si sus datos personales van a ser usados por nosotros para tomar una decisión que nos afecta o divulgados a otra organización. No obstante, lo anterior significa que también debe actualizar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales que nos proporcionó inicialmente. No seremos responsables de la utilización de datos personales incompletos o imprecisos por el hecho de que usted no haya actualizado cualquier cambio que se haya producido en los mismos desde el momento en que los facilitó inicialmente.

Entendemos la importancia de proteger sus datos personales. Restringimos el acceso a sus datos personales a miembros autorizados de la plantilla que necesitan dicha información para fines legítimos, como los siguientes (sin limitación): su tratamiento, fines de pago y/o operaciones de atención sanitaria. Contamos con protecciones técnicas, físicas y administrativas para garantizar la seguridad de sus datos personales.

Para proteger su privacidad, solo los miembros autorizados y cualificados de la plantilla reciben acceso a nuestros registros electrónicos o en papel y a áreas privadas en las que se guarda la información. Los miembros de la plantilla reciben formación en algunos de los temas siguientes:

- > Políticas y procedimientos de privacidad y protección de datos, incluyendo la forma en que se etiqueta, almacena, archiva y accede a los registros electrónicos y en papel.
- > Protecciones técnicas, físicas y administrativas utilizadas para mantener la privacidad y la seguridad de sus datos personales.

Nuestra Oficina de privacidad controla la forma en que seguimos las políticas y procedimientos, e informa a nuestra organización en este asunto tan importante.

También contamos con medidas como la destrucción o anonimización de sus datos personales en nuestra posesión o bajo nuestro control, tan pronto como resulte razonable asumir que (i) el fin para el que se recopilaron los datos personales ya no se cumple mediante la conservación de dichos datos; y (ii) la conservación ya no resulta necesaria para ningún otro fin legal o comercial.

En aquellos casos en los que sus datos personales vayan a ser trasladados fuera de Singapur, cumpliremos con la Ley de Protección de Datos Personales para hacerlo. A este respecto, lo anterior nos obliga a obtener su consentimiento, a menos que sea de aplicación una excepción de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales o la legislación vigente, y a tomar las medidas adecuadas para asegurarnos de que la organización extranjera receptora de los datos personales está vinculada por obligaciones exigibles legalmente a brindar protección estándar para los datos personales transferidos que sea comparable con la protección de la Ley de Protección de Datos Personales. Lo anterior podría incluir la celebración de un contrato apropiado con la organización extranjera receptora que regule el traslado de datos personales o la autorización para transferir dichos datos personales sin dicho contrato, si la Ley de Protección de Datos Personales o la legislación vigente nos lo permite.

Sus derechos individuales

Solicitud de acceso y/o corrección de los datos personales

Puede solicitar el acceso y/o la corrección de los datos personales que estén actualmente en nuestra posesión o control presentándonos una solicitud. A fin de poder gestionar su solicitud, necesitaremos que proporcione suficiente información para asegurarnos de su identidad y de la naturaleza de su solicitud. Por lo tanto, presente su solicitud utilizando las formas habituales de comunicación, por teléfono o por correo electrónico.

Para una solicitud de acceso a los datos personales, una vez que tengamos suficiente información para tramitar su solicitud, intentaremos proporcionarle los datos personales relevantes en un plazo de 30 días. En aquellos casos en los que no podamos responderle en un plazo de 30 días, le notificaremos el plazo más breve posible en el que podemos proporcionarle la información solicitada. Tenga en cuenta que la Ley de Protección de Datos Personales prevé algunas excepciones para la solicitud de acceso a algunos tipos de datos personales.

También podríamos cobrarle una tarifa razonable por la gestión y el procesamiento de sus solicitudes de acceso a sus datos personales. Si realizamos el cobro, le avisaremos en el momento en que se ponga en contacto con nosotros y procederemos con su solicitud una vez realizado el pago.

Para una solicitud de corrección de datos personales, una vez que tengamos suficiente información para tramitar la solicitud:

- (a) corregiremos sus datos personales en un plazo de 30 días. En aquellos casos en los que no podamos hacerlo en un plazo de 30 días, le notificaremos el plazo más breve posible en el que podemos hacer la corrección. Tenga en cuenta que la Ley de Protección de Datos Personales prevé algunas excepciones para la solicitud de corrección de algunos tipos de datos personales y prevé situaciones en las que las correcciones no han de tenerse en cuenta a pesar de su solicitud; y
- (b) sujeto al párrafo inmediatamente posterior, le enviaremos los datos personales corregido a todas las organizaciones con las que compartimos dicha información un año antes de la fecha en que se realizó la corrección, a menos que las demás organizaciones no necesiten los datos personales corregidos para ningún fin legal o comercial.

Sin perjuicio del párrafo inmediatamente anterior, podríamos, si así lo autoriza usted, enviar los datos personales corregidos solo a organizaciones específicas con las que compartimos dicha información un año antes de la fecha en que se realizó la corrección.

Solicitud de retirada del consentimiento en relación con los datos personales

Puede retirar su consentimiento para la recopilación, uso y/o divulgación de sus datos personales en nuestra posesión o control presentando una solicitud (consulte nuestra información de contacto a continuación).

Procesaremos su solicitud en un plazo razonable a partir de la realización de dicha retirada de consentimiento y, en lo sucesivo, no recopilaremos, utilizaremos y/o divulgaremos sus datos personales según lo indique en su solicitud.

No obstante, la retirada de consentimiento podría tener determinadas consecuencias legales. A este respecto, en función de la extensión de su retirada de consentimiento para el procesamiento de sus datos personales, esta acción podría tener como consecuencia la imposibilidad de seguir manteniendo nuestra relación existente con usted o el contrato que tiene con nosotros podría rescindirse.

Cookies

Debemos avisarle de que empleamos cookies. Son pequeñas partes de código informático incrustadas en nuestras páginas web para ayudarle a navegar por nuestros webs. Si elige desactivar las cookies, podría observar que hay algunas partes de nuestras webs que no funcionan. Puede leer más información acerca de las cookies en www.CignaGlobal.com/Cookie-Policy.

Proceso de contacto y reclamación

Si usted, en cualquier momento, tiene alguna pregunta sobre la presente Póliza o cualquier otra cuestión en relación con la forma en que gestionamos, protegemos y/o procesamos sus datos personales, no dude en ponerse en contacto con nuestro Responsable de Protección de Datos.

Si tiene alguna queja o reclamación sobre la forma en que gestionamos sus datos personales o sobre nuestro cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, también le animamos a que se ponga en contacto con nuestro Responsable de Protección de Datos para comunicarle su queja o reclamación.

Póngase en contacto con nuestro Responsable de Protección de Datos a través de uno de los siguientes métodos:

Correo electrónico: Singapore.Feedback@Cigna.com

(incluya la mención Ley de Protección de Datos Personales en el asunto)

Dirección postal:

Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. – Sede de Singapur.

A la atención de: Director de Protección de Datos

152 Beach Road

#26-05 The Gateway East

Singapore 189721

Fax: +65 6391 9530

Disponibilidad y duración de la póliza

Disponibilidad de la póliza. Puede ver, imprimir y/o descargar una copia de la presente Póliza en www.Cigna.com.sg haciendo clic en Personal Data Protection Policy (Póliza de Protección de Datos Personales).

Derecho a modificar los términos de la presente Póliza. Podemos modificar los términos de la presente Póliza en cualquier momento y podemos, a nuestro criterio, hacer efectivos los nuevos términos para todos sus datos personales en nuestra posesión, incluyendo cualquier dato personal informado o recibido antes de la emisión de la nueva Póliza.

Si modificamos la presente Póliza, la actualizaremos en nuestra página web y, si participa en un plan empresarial de salud global de Cigna en ese momento, le enviaremos la nueva Póliza, según lo requerido. Además, puede obtener una copia de la nueva Póliza llamando a los Centros de Servicio Internacionales o a través de nuestra página web.

Le animamos a visitar la página web mencionada anteriormente de vez en cuando para asegurarse de que está bien informado de nuestras políticas más recientes en relación con la protección de datos personales.

Fecha de entrada en vigor. La presente Póliza entra en vigor a partir de julio de 2014.

Enlaces útiles

Comisión de Protección de Datos Personales de Singapur:

www.pdpc.gov.sg

Registro "No llamar":

www.dnc.gov.sg