

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

I. Responsable del tratamiento de los datos personales

El Responsable del tratamiento de sus datos es A.M.A., AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, Mutua de Seguros a Prima Fija (en adelante, "A.M.A." o "el responsable"). Si tiene alguna consulta relativa a la protección de sus datos puede dirigirse a la Oficina de Protección de Datos de A.M.A. Grupo, situada en Vía de los Poblados, nº 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4, 28033 Madrid o mediante envío de correo electrónico a la dirección protecciondedatos@amaseguros.com.

II. ¿Con qué finalidad y legitimación trata A.M.A. sus datos personales?

En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de los datos de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, A.M.A. informa al mutualista, o al representante legal del mismo que pueda facilitarlos durante la relación contractual, que sus datos serán tratados por A.M.A. con las siguientes finalidades:

1. Contratación de productos de A.M.A. y gestión de la relación contractual. En base a la información facilitada por parte del mutualista interesado en la fase previa a la aceptación de la póliza, A.M.A. tratará los datos del mismo para finalizar su solicitud de contratación y dar comienzo a la relación contractual entre el mutualista y A.M.A. concretamente, dichos datos serán tratados para la emisión, formalización y firma de la correspondiente póliza.

Los datos facilitados por parte del mutualista para la adecuada gestión de su póliza serán su nombre, apellidos, DNI, teléfono móvil, correo electrónico, así como aquellos datos necesarios para la adecuada gestión de su póliza (por ejemplo, si es un seguro de automóvil, A.M.A. tratará los datos relativos al vehículo asegurado). Del mismo modo, A.M.A. tratará aquellos datos que se generen a raíz de la ejecución y el mantenimiento del acuerdo suscrito entre el responsable y el mutualista.

Los datos que el mutualista facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual con A.M.A. y el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de gestionar dicha relación. El mutualista garantiza la veracidad de la información personal comunicada en la solicitud del producto contratado, así como en el periodo que dure la relación entre el mutualista y A.M.A. en base al producto por el primero solicitado. Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato.

Este tratamiento incluye la notificación y recepción de pagos de los correspondientes recibos, utilizando para ello los medios de comunicación (físicos o electrónicos), facilitados por parte del mutualista (e-mail, dirección postal) y, en su caso, su número de cuenta bancaria si el pago ha sido domiciliado.

Este tratamiento también incluye cualquier contratación y/o modificación de suplementos en las pólizas que el mutualista solicite.

Asimismo, y en su caso, A.M.A. notificará a sus mutualistas la proximidad del vencimiento de la póliza, con el fin de que dicho mutualista conozca de la proximidad de la finalización de la relación contractual entre A.M.A. y el mutualista y pueda decidir la renovación de su póliza o no.

Este tratamiento resulta necesario para la ejecución del contrato entre A.M.A. y el mutualista.

2. Gestión y tramitación de los siniestros que el mutualista pueda sufrir o causar. A.M.A. tratará determinada información del mutualista en caso de siniestro con la finalidad de gestionar y tramitar el siniestro sufrido o causado por parte del mutualista y realizar aquellas acciones oportunas para la estimación o desestimación de su responsabilidad como entidad aseguradora y, en caso de estimación, proceder a aquellas acciones oportunas a que le obliga el contrato suscrito con el mutualista, así como la Ley de Contrato de Seguro (en adelante, LCS) y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (en adelante, LOSSEAR).

En este caso, en función del tipo de seguro, existe la posibilidad de que A.M.A. deba acceder a datos de salud del

interesado. El tratamiento de esta categoría especial de datos resulta imprescindible para poder valorar el daño sufrido y/o pagar la correspondiente indemnización, de tal forma que, sin el tratamiento de los datos referidos, no sería posible la correcta tramitación y liquidación del siniestro sufrido o causado por parte del mutualista. El tratamiento de datos de salud únicamente se limitará a la correcta gestión del siniestro, de tal forma que solo el personal médico, protegido por el secreto profesional, y los tramitadores de A.M.A. encargados de gestionar el siniestro, podrán acceder al mismo, sin que exista ninguna otra finalidad en el tratamiento de los citados datos.

Este tratamiento resulta necesario tanto para la propia ejecución del contrato, así como para el cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Contrato de Seguro y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras ordena a las entidades aseguradoras.

3. Tratamiento de datos relativos a asegurados y/o beneficiarios de la póliza. A.M.A. tratará la información necesaria relativa a aquellos asegurados y beneficiarios que el mutualista incluya en la póliza de seguro suscrita con A.M.A., con el fin de dar de alta a dichos interesados y satisfacer aquellas prestaciones y coberturas estipuladas en los Condicionados, así como gestionar y tramitar aquellos siniestros que el interesado pudiera sufrir o causar, incluyendo, acorde a lo dispuesto en el apartado 2, el posible tratamiento de datos de salud que pudiera resultar preciso para cumplir con la finalidad contractual.

El mutualista garantiza la veracidad de la información personal que comunica del asegurado o beneficiario, garantizando que ha informado debidamente y, en su caso, obtenido el consentimiento del interesado referido.

Este tratamiento resulta necesario tanto para la propia ejecución del contrato, así como para el cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Contrato de Seguro y la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras ordena a las entidades aseguradoras, en lo que al tratamiento de datos del beneficiario o asegurado se refiere.

4. Servicio de atención al cliente. A.M.A. dispone de un servicio de atención a sus mutualistas para la resolución de aquellas dudas, quejas, reclamaciones o sugerencias que puedan realizar a través de este medio. Estos datos serán tratados con el fin de atender la petición que el mutualista solicite a A.M.A. Este tratamiento resulta necesario para la propia ejecución del contrato entre A.M.A. y el mutualista.

5. Club A.M.A. Los mutualistas tienen la posibilidad de acceder y recibir (bajo su consentimiento) comunicaciones relativas a descuentos y promociones especiales de terceras entidades por su sola condición de mutualistas de A.M.A. En este sentido, A.M.A. únicamente tratará sus datos para comunicar al interesado estas posibilidades de descuentos y promociones. Estas entidades no recibirán información personal del interesado salvo que el mismo voluntariamente la comunique. Del mismo modo, A.M.A. emitirá una tarjeta de mutualista para acreditar la pertenencia del interesado al Club.

Este tratamiento solo será realizado si A.M.A. cuenta con el consentimiento del mutualista. El interesado tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

6. Comunicación de datos a entidades reaseguradoras y coaseguradoras. A.M.A. cuenta con diversas entidades colaboradoras que asumen parte del riesgo cubierto por el seguro contratado entre A.M.A. y el mutualista. En este sentido, la comunicación de los datos resulta necesaria para cumplir con la relación contractual que A.M.A. y el reasegurador o coasegurador han suscrito. De este modo, A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo para la cesión de los datos a dichas entidades, dado que estas entidades asumen parte del riesgo cubierto en el contrato solicitado por el mutualista y, en ocasiones, pueden prestar servicios directos al mutualista para la correcta ejecución de su póliza de seguro.

Este tratamiento será realizado bajo interés legítimo de A.M.A., justificado por el Artículo 99.4 LOSSEAR. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

7. Envío de comunicaciones comerciales relativas a productos contratados. A.M.A. tratará los datos personales facilitados por el mutualista y generados en la relación contractual con el fin de remitir comunicaciones comerciales, tanto por medios ordinarios como electrónicos, de productos propios de A.M.A. y similares o relacionados con los contratados por el mutualista, siempre que el mismo no se haya opuesto a dicho tratamiento.

Para la personalización de los productos que le puedan interesar, A.M.A. en base a su interés legítimo, tratará la información obrante en sus fuentes internas con el fin de generar perfiles en base al comportamiento mostrado

por el mutualista en utilización de los servicios contratados. En este sentido, A.M.A. consultará su relación de productos contratados, comportamiento histórico (ej. número de siniestros, sin información sensible), intereses comerciales facilitados por el mutualista en utilización del servicio o en base a la realización de encuestas.

En cualquier caso, el mutualista siempre podrá oponerse a la remisión de comunicaciones personalizadas en base al perfil de comportamiento identificado sobre productos similares a los que fueron objeto de contratación, siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

El mutualista es informado de que A.M.A. cuenta con un proveedor para el envío de sus comunicaciones electrónicas localizado en Estados Unidos, denominado The Rocket Science. Por tanto, A.M.A. realizará una transferencia internacional de los datos del mutualista, únicamente con el fin de que el proveedor preste los servicios contratados por parte de A.M.A. Esta entidad, actualmente, se encuentra adherida al acuerdo Privacy Shield, por lo que los derechos e intereses de los mutualistas en materia de protección de datos se encuentran protegidos en base al cumplimiento por parte del proveedor del acuerdo mencionado y que garantiza la seguridad y legitimidad de la transferencia internacional.

Bajo el presente tratamiento, los mutualistas podrán recibir trimestralmente la Revista A.M.A. con información relevante sobre la empresa y posibles promociones o descuentos en determinados productos de la entidad. De esta forma, A.M.A. tratará los datos identificativos del mutualista, inclusive su dirección postal, con el fin de poder enviar con la periodicidad mencionada la Revista.

8. Obtención de información de fuentes externas para completar el perfil del mutualista. A.M.A., en caso de haber obtenido el consentimiento del interesado, podrá completar el perfil del mutualista con información personal que le concierna obtenida por parte de entidades de Geomarketing o de obtención de información de autónomos o profesionales, de las redes sociales, fuentes accesibles al público (Registro Mercantil, Catastro...), ficheros de solvencia (p.e.: Experian) o siniestralidad (p.e.: Sinco), todo ello con el fin de elaborar perfiles mediante estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan introducir mejoras y/o adaptar o escoger la información y las ofertas de productos o servicios que mejor se ajusten al perfil del mutualista en base a la información obtenida.

Este tratamiento solo será realizado si A.M.A. cuenta con el consentimiento del mutualista. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

9. Realización de encuestas a mutualistas. Con el fin de poder verificar la calidad de las comunicaciones, de los procedimientos de A.M.A., del trato recibido, así como de los productos contratados por el mutualista, A.M.A. realizará encuestas de satisfacción entre sus mutualistas a través de medios telefónicos, servicio web, aplicación o correo electrónico.

Este tratamiento se basa en el interés legítimo de A.M.A., con el fin de poder mejorar los productos y servicios a ofrecer a los mutualistas y conocer el nivel de satisfacción de los mismos. El mutualista siempre podrá oponerse a recibir cualquier comunicación por parte de A.M.A. para la finalidad mencionada, tal y como se recoge en el apartado VII.

10. Cesión de datos a las entidades de A.M.A. Grupo. A.M.A. comunicará, bajo consentimiento previo del mutualista, los datos relativos al mismo a las entidades que conforman A.M.A. Grupo, con el fin de que dichas entidades puedan ofrecer sus propios productos y servicios al mutualista en base a los intereses comunicados por parte de dicho mutualista.

Este tratamiento solo será realizado si A.M.A. cuenta con el consentimiento del mutualista. El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

11. Compartición de datos en A.M.A. Grupo para cumplir con la legislación vigente. A.M.A. compartirá la información relativa al mutualista con las entidades que conforman su grupo de empresas con la única finalidad de cumplir con las obligaciones de supervisión impuestas por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Este tratamiento resulta necesario para cumplir con la obligación legal impuesta por parte del Artículo 99.3 LOS-SEAR.

12. Comunicación mutua de datos en el sector asegurador. En su caso y cuando el caso concreto lo requiera,

A.M.A. podrá comunicar o recibir información sobre liquidación de siniestros, información estadístico actuarial, con el fin de permitir la tarificación y selección de riesgos y elaboración de estudios de técnica aseguradora.

Del mismo modo, A.M.A. podrá comunicar o recibir información relativa a posibles actividades fraudulentas del mutualista, en el supuesto de haberse dado. Este tratamiento resulta altamente necesario para la protección de los intereses de A.M.A. en la prevención de conductas fraudulentas que puedan perjudicar a su actividad operativa, así como para la protección del sector asegurador ante esta clase de actuaciones contrarias a la normativa vigente ocasionadas por parte del mutualista.

A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo, justificado por el Artículo 99.7 LOSSEAR, que permite a las entidades del sector asegurador crear ficheros comunes que contengan datos de carácter personal para las finalidades arriba indicadas.

13. Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa. A.M.A. tratará los datos de sus mutualistas para dichas finalidades. Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato entre A.M.A. y el mutualista.

La información de los mutualistas puede ser tratada de forma directa o indirecta en la realización de auditorías internas que resultan necesarias para que A.M.A. pueda valorar el grado de cumplimiento normativo en la entidad, así como detectar y prevenir infracciones e incumplimientos.

14. Grabación de llamadas. A.M.A. procederá a la grabación de las llamadas con sus mutualistas para poder acreditar el contenido de distintas gestiones o peticiones remitidas de acuerdo con el contrato suscrito, o bien, en ocasiones, para poder valorar o controlar la calidad de los servicios prestados. El mutualista será informado de que la llamada será grabada, entendiéndolo su conformidad con dicha grabación al continuar con la llamada.

15. Tratamiento de datos biométricos. A.M.A. habilita dispositivos o tabletas de digitalización de escritura y firma disponibles a través de sus oficinas o agentes para el firmado de determinados documentos por parte del mutualista (Condiciones Particulares, Información sobre Protección de Datos), cuya suscripción mediante tales dispositivos requiera el tratamiento y conservación de los datos biométricos del mutualista obtenidos mediante la digitalización de su firma y registro de dichos datos con el fin de poder acreditar la identidad del firmante y la autenticidad de la documentación u operación suscrita.

A.M.A. garantiza a sus mutualistas que únicamente tratará esta información personal en el supuesto de ejercicio o defensa de reclamaciones de carácter judicial, extrajudicial o ante los correspondientes servicios de reclamaciones, en las cuales se precise la verificación de la contratación del mutualista como prueba o, del mismo modo, para cumplir con posibles requerimientos de autoridades públicas (tales como la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o Autoridades Judiciales). Esta información no será almacenada, sino que únicamente se solicitará acceso a los datos al proveedor contratado en caso de que la utilización de la información biométrica sea necesaria para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones o cuando los tribunales actúen en ejercicio de su función judicial, acorde a lo establecido en el Artículo 9.2.f) del Reglamento General de Protección de Datos.

16. Comunicación de datos a autoridades públicas. En su caso, A.M.A. podría comunicar los datos del mutualista a las siguientes autoridades públicas:

- Juzgados y Tribunales. Únicamente en el caso de que A.M.A. sea parte demandante o denunciante por un posible incumplimiento contractual o un posible ilícito cometido por parte del mutualista o dicha entidad sea demandada o denunciada por parte del interesado referido, resulta precisa la comunicación de los datos al órgano de la Administración de Justicia competente.

A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo para la comunicación de estos datos, dado que son necesarios para poder ejercer correctamente el derecho a la tutela judicial efectiva, así como el derecho de defensa y prueba que la Constitución reconoce a los titulares de derechos fundamentales.

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos o Asociaciones de Consumo. Estos organismos, en especial la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, exigen

determinados reportes de información de los mutualistas a las entidades aseguradoras con el fin de valorar el cumplimiento de sus obligaciones, así como elaborar información estadística del sector asegurador. Este tratamiento resulta necesario para cumplir con las obligaciones legales impuestas a A.M.A.

III. ¿A quiénes comunicaremos los datos relativos a mutualistas?

A.M.A. sólo comunicará los datos de mutualistas a:

- Organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las Administraciones Autonómicas y Locales, incluidos los Órganos Jurisdiccionales a los que esté legalmente obligado a facilitarlos.
- Autoridades Tributarias.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Con el fin de facilitar la tarificación de riesgos, la elaboración de información técnico actuarial, así como para evitar conductas fraudulentas, se podrán remitir datos de mutualistas a las distintas empresas de A.M.A. Grupo, así como a terceras compañías o sistemas de información centralizados (ficheros comunes).
- En caso de que el mutualista haya consentido, sus datos serán comunicados a las entidades de A.M.A. Grupo con el fin de que estas ofrezcan al mutualista sus propios productos.
- Entidades reaseguradoras y coaseguradoras.
- A.M.A. cuenta con proveedores de servicios que pueden acceder a datos personales de los mutualistas de A.M.A. con motivo de la prestación de sus servicios, tales como empresas proveedoras de servicios de asistencia en la gestión de siniestros, servicios jurídicos, servicios de consultoría, asesoría, desarrollo y mantenimiento informático, servicios administrativos y destrucción de documentación, entre otros.

A.M.A. preselecciona dichos proveedores en base a criterios de cumplimiento en materia de protección de datos y tiene suscrito con todos ellos contratos en la materia y controla que éstos cumplan con sus obligaciones en lo relativo a la protección de los datos personales responsabilidad de A.M.A.

IV. ¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Los datos personales que A.M.A. trata del mutualista son aquellos facilitados en el proceso de contratación, así como los que pueda facilitar o generarse durante la relación contractual, mientras sus productos se hallen en vigor. En este sentido, el mutualista garantiza que todos los documentos que facilita a A.M.A. son de su titularidad o bien está autorizado para su cesión.

En su caso, los datos del mutualista podrían haber sido recibidos por parte de la correduría de seguros: WILLIS IBERIA, CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

Para la correcta gestión de siniestros causados o sufridos por el mutualista, A.M.A. podría recibir información de profesionales sanitarios, centros médicos (tales como hospitales), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Comunidades Autónomas o Locales.

V. ¿Por cuánto tiempo conservaremos los datos relativos a mutualistas?

Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. En este sentido, A.M.A. conservará los datos personales una vez terminada la relación contractual, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el interesado. Del mismo modo, A.M.A. conservará la información del mutualista durante el periodo en que pudiera estar obligado a atender requerimientos de autoridades públicas (Juzgados y Tribunales, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Agencia Española de Protección de Datos...).

Por último, y sólo en el caso que haya consentido su tratamiento, A.M.A. tratará sus datos personales una vez terminada la relación contractual con el fin de mantener al mutualista al día de los productos de A.M.A. Grupo.

VI. ¿Qué empresas forman parte de A.M.A. Grupo?

A efectos de lo establecido en el presente documento, se entenderá por entidades de A.M.A. Grupo a las siguientes:

- A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, Mutua De Seguros a Prima Fija.
- Ama Vida Seguros y Reaseguros, S.A.
- Fundación A.M.A.

Todas ellas domiciliadas en Vía de los Poblados, nº 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4, 28033 Madrid. Los interesados son informados de que pueden ejercitar ante dichas entidades sus derechos en materia de protección de datos siguiendo las instrucciones del apartado VII, puesto que la Oficina de Protección de Datos cuyos datos se informan en el apartado I pertenece a A.M.A. Grupo.

VII. ¿Cuáles son los derechos de los mutualistas en protección de datos?

El mutualista puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de los siguientes medios:

Mediante escrito dirigido a nuestra Oficina de Protección de Datos o mediante correo electrónico enviado a la dirección protecciondedatos@amaseguros.com.

El interesado puede desde este momento y en cualquier otro posterior retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento mediante comunicación dirigida a nuestra Oficina de Protección de Datos.

En el caso de que el mutualista se quiera oponer al tratamiento de sus datos en relación a la realización de encuestas y remisión de ofertas de carácter comercial, el mutualista podrá oponerse a través de los medios arriba indicados o, en su caso, a través del enlace que será habilitado en las comunicaciones de carácter comercial dirigidas por A.M.A. a través de medios electrónicos y que provocará que el mutualista sea automáticamente dado de baja de ulteriores envíos de publicidad por dichos medios.

VIII. ¿Ante quién puede ejercitar sus reclamaciones el mutualista?

El mutualista que entienda que se han visto vulnerados sus derechos en materia de protección de datos o tenga cualquier reclamación relativa a su información personal podrá dirigirse ante la Oficina de Protección de Datos de A.M.A. con el fin de que ésta pueda solventar su reclamación en la dirección Vía de los Poblados, nº 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4, 28033 Madrid o mediante envío de correo electrónico a la dirección protecciondedatos@amaseguros.com.

En cualquier caso, los interesados siempre podrán acudir ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, <http://www.agpd.es>. C/Jorge Juan número 6, 28001, Madrid.