



DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

El grupo International SOS está formado por un conjunto de empresas presentes en más de 70 países. Nos aseguramos de que dichas empresas cumplan –o incluso superen– los requisitos previstos en la legislación vigente y en las normativas del sector en materia de protección de datos para garantizarle que su información personal esté protegida en otros países mientras le prestamos asistencia en todo el mundo.

En esta declaración figura el compromiso que asumimos con usted para proteger su privacidad. También se explica qué información recopilamos y por qué la recopilamos, cómo la usamos y la protegemos y cómo puede acceder a la información que tenemos sobre usted, modificarla o pedirnos que la suprimamos.

Nos comprometemos a lo siguiente:

- A explicarle siempre para qué necesitamos que nos facilite información personal y a no utilizar los datos que nos proporcione para ninguna otra finalidad sin solicitarle su consentimiento previo.
- A no conservar su información personal más tiempo del que sea necesario para prestarle nuestros servicios.
- A que solo pueda acceder a sus datos personales nuestro personal autorizado.
- A facilitarle el acceso y la modificación de la información personal que tenemos sobre usted.
- A compartir únicamente su información personal con terceros para los fines descritos en esta declaración de privacidad, cuando nos sea requerida por imperativos legales o cuando usted nos dé su consentimiento explícito para hacerlo.
- A seleccionar cuidadosamente a nuestros socios y proveedores de servicios externos y a incluir cláusulas en los contratos que firmamos con ellos para que cumplan las mismas normas de protección de datos y privacidad que nosotros.
- A supervisar de cerca cualquier intento de intrusión externa y a actuar de forma rápida y transparente para proteger su privacidad.
- A evaluar y reforzar permanentemente las medidas de seguridad que hemos implantado para proteger su información frente a cualquier acceso no autorizado, pérdida o divulgación accidental de sus datos, teniendo en cuenta los rápidos progresos tecnológicos.

Categorías de información personal

La Información de Identificación Personal (IIP), o Datos Personales, es un tipo de información que por sí sola o en combinación con otros datos puede servir para identificar, contactar con una persona concreta o localizarla o para identificar a un particular en un contexto determinado. Los datos anónimos o estadísticos que por sí solos no permitan identificar a una persona no se consideran datos personales. La información «sensible», o «datos personales de categoría especial», que podemos recopilar se refiere a información sobre el estado de salud actual de una persona o su historial clínico, su orientación sexual o la religión que profesa.

¿Cómo recopilamos y utilizamos su información personal?

Lo habitual es que tengamos que recopilar algún tipo de información personal para poder prestar nuestros servicios de asistencia a los usuarios.

Recopilaremos información sobre usted cuando compre, utilice o se beneficie de los servicios o productos de International SOS.

Es posible que no siempre recabemos dicha información personal directamente de usted, sino que también nos la faciliten otras fuentes, como la empresa en la que trabaja, sus familiares, su compañía de seguros, otras aseguradoras, entidades financieras, proveedores de servicios sanitarios o agencias de viajes.

Seguridad para viajeros (TravelTracker)

Si utiliza nuestra aplicación TravelTracker, se recopilará determinada información personal sobre usted e información sobre su viaje, incluyendo la dirección de correo electrónico del dispositivo al que esté asociada la aplicación, la empresa en la que trabaja o su número de miembro de International SOS. También se recopilarán periódicamente datos sobre la utilización de la aplicación.

La información recopilada forma parte integrante del funcionamiento de la aplicación, ya que necesitamos saber dónde se encuentra para garantizar su seguridad. La aplicación le proporcionará información sobre servicios de emergencia locales, alertas médicas y de seguridad personalizadas en función del lugar en el que se encuentre y podremos, de esta forma, tenerle localizado para ayudarle en caso de que se encuentre en una situación de riesgo. La función de localización es opcional y puede desactivarla en cualquier momento.

Servicios de asistencia sanitaria y de seguridad

Cuando alguien llama a alguna de nuestras centrales de asistencia, la conversación suele grabarse. Esto se hace con fines formativos y para controlar la calidad. Si usted prefiere que no le grabemos, díganoslo y le llamaremos nosotros sin que la conversación quede registrada.

Para poder prestarle asistencia, probablemente necesitemos pedirle algunos datos personales, como su nombre, forma de contacto o la empresa en la que trabaja, datos que quedarán registrados en nuestros programas de gestión de expedientes. Necesitaremos dicha información para identificarle y atenderle y, en caso necesario, conservar un registro de nuestra interacción. Solo recopilaremos la información personal que sea necesaria para poder prestarle el servicio que nos solicite de forma

segura y eficiente. Puede que le pidamos datos sensibles, como información médica, para remitirle a un servicio sanitario adecuado.

Si nuestros coordinadores le piden permiso para compartir sus datos personales e información médica con su compañía de seguros, lo harán para poder garantizar el pago de los servicios prestados y que usted no tenga que abonar los gastos sanitarios de la asistencia. Así, nosotros podremos reclamar los gastos a su compañía de seguros.

Si nuestros coordinadores le piden permiso para compartir sus datos personales o información médica con la empresa en la que trabaja, lo harán porque su empresa nos ha pedido que la informemos cada vez atendamos a un miembro para poder cumplir con sus obligaciones legales en materia de asistencia y ayuda a sus trabajadores. Su empresa también puede exigirnos que le solicitemos una autorización previa para pagar los gastos de su asistencia sanitaria. Usted puede negarse a que compartamos su información personal, información médica o ambas. Pero si su empresa nos exige que obtengamos su autorización antes de llegar a cualquier acuerdo financiero en su nombre y usted no nos da permiso para que nos pongamos en contacto con ella, no podremos prestarle asistencia.

Servicios sanitarios (clínicas)

Si usted acude a una de nuestras clínicas para consultar a un especialista, someterse a un tratamiento médico o realizar una evaluación de salud laboral, la información personal y los datos sensibles recopilados se incluirán en su historial clínico del centro para permitir a nuestro personal sanitario asesorarle y ofrecerle atención sanitaria cuando sea preciso. Los historiales clínicos originales se conservarán de acuerdo con las disposiciones reglamentarias vigentes.

Cursos y formación on-line

Durante la realización de las actividades formativas que ofrece International SOS, recopilaremos algunos datos personales para controlar la asistencia o la finalización de los cursos de los alumnos y emitirles los certificados.

Servicios de conserjería

Le pediremos sus datos personales y los de su tarjeta de crédito (compañía que expide la tarjeta, número, fecha de caducidad) para prestarle el servicio de conserjería y procesar el pago. Trataremos todos los datos de pago cumpliendo la norma relativa a la seguridad de los datos del sector de las tarjetas de pago (PCI DSS, por sus siglas en inglés).

Evaluación de salud laboral (MedFit)

La empresa en la que trabaja nos proporcionará su nombre y correo electrónico. También conservaremos los historiales clínicos pertinentes que usted nos transmita y los que nos proporcione el centro de salud laboral mientras le estemos prestando nuestros servicios. Al finalizar el contrato, International SOS devolverá dichos historiales siguiendo las instrucciones que nos indique su empresa.

Sitio web de International SOS

Enlaces a otros sitios web y responsabilidad de los mismos

Podemos incluir en nuestra web, enlaces a otros sitios web por si pudieran serle de utilidad, pero eso no implica que International SOS se haga responsable de ellos. Estos sitios pueden tener sus propias políticas de privacidad, que nosotros no controlamos, por lo tanto, no están cubiertos por la presente declaración ni por la política de privacidad de International SOS.

Protección de datos de menores

No recopilamos deliberadamente información de menores de 18 años ni a través de los servicios on-line ni en la web de International SOS.

¿Cuánto tiempo conservamos su información personal?

Solo conservaremos su información personal el tiempo que sea necesario y cuando tengamos razones legítimas para hacerlo. Cuando su información personal ya no sea necesaria, la suprimiremos o la transmitiremos de forma segura conforme a lo acordado previamente en el contrato o siguiendo sus instrucciones. Nuestra política de conservación de datos está publicada en <https://www.internationalsos.com/privacy>.

¿Cómo compartimos su información personal?

Bajo ningún concepto venderemos su información personal, ya que nuestro modelo de negocio no se basa en ese tipo de acciones.

Su información personal podrá ser transferida a otras empresas dentro del grupo International SOS o a terceros que nos ayuden a prestarle nuestros servicios. Dichas empresas podrán estar establecidas en otros países.

Siempre que necesitemos transferir información personal sensible (como información médica), le pediremos su consentimiento previo.

No compartiremos sus datos personales con terceros **salvo que se dé alguna de las circunstancias descritas a continuación:**

Cuando usted nos dé su consentimiento explícito

Le pediremos su consentimiento explícito antes de compartir cualquier tipo de datos sensibles sobre usted. Le daremos explicaciones claras para que pueda tomar una decisión informada y tendrá derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento.

Para externalizar el tratamiento de datos

Transmitiremos información personal a otras empresas del grupo International SOS, o a otras empresas o personas de confianza, para que se encarguen de tratar los datos en nuestro nombre, siempre de acuerdo con nuestras instrucciones y conforme a la legislación de protección de datos, a

nuestra política de privacidad y a las medidas adicionales de confidencialidad y seguridad que hemos implantado.

Por razones legales

Podremos transferir su información personal a las administraciones, organismos e instituciones oficiales, pero ÚNICAMENTE por imperativo legal o cuando esté previsto en las disposiciones reglamentarias vigentes.

Para comprobar su seguro o las prestaciones que le corresponden

En determinados casos, necesitaremos ponernos en contacto con terceros y compartir parte de su información personal con ellos (como su compañía de seguros o la empresa en la que trabaja) para comprobar las prestaciones que le corresponden antes de pagar sus gastos sanitarios, por ejemplo. Siempre le pediremos su consentimiento si necesitamos revelarles datos sensibles o comunicarles información por otras razones además de las previstas.

¿Cómo puede acceder a sus datos, modificarlos o suprimirlos?

Puede solicitarnos acceder a la información personal que International SOS tiene sobre usted, modificarla o suprimirla puede escribirnos a través de la página de contacto de nuestra web o dirigirse a nuestro delegado de protección de datos. Para ponerse en contacto con nuestros delegados de protección de datos, envíe un correo a proteccion.datos@internationalsos.com.

Para que podamos dar trámite a su solicitud:

- a) tendrá que indicar los datos que desea solicitar a International SOS y las razones por las que quiere modificarlos;
- b) deberá acreditar su identidad;
- c) si fuera necesario, podríamos verificar la información que nos proporcione con la empresa en la que trabaja o con el personal autorizado que designe su empresa.

Nos esforzaremos por atender su solicitud lo antes posible y en cualquier caso antes de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha en que la recibamos y tengamos constancia de ella.

Si nos solicita que suprimamos sus datos personales, nos aseguraremos de que la información no pueda reconstituirse y tomaremos las medidas pertinentes para que no se divulguen sus datos

durante el proceso de borrado. International SOS conservará un registro de todas las solicitudes de supresión de información personal recibidas, incluidos los datos personales mínimos que sean necesarios para llevar a cabo el procedimiento.

¿Cómo protegemos su información personal?

- Nuestro grupo cuenta con la certificación independiente ISO 27001, que acredita el cumplimiento de la norma internacional relativa a la gestión de la seguridad de la información (más información en <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>).
- Tenemos sistemas de cifrado de datos que cumplen las normas del sector, encargamos periódicamente pruebas de penetración y supervisamos permanentemente cualquier intento de intrusión potencial.

- Analizamos sistemáticamente y con minuciosidad los sistemas de gestión de la seguridad de la información de todos nuestros proveedores externos de informática.
- Nuestras Normas Corporativas Vinculantes han sido certificadas por la autoridad francesa de protección de datos (CNIL) para garantizarle que sus datos estén protegidos incluso cuando necesitemos transferirlos a otras empresas del grupo International SOS.
- Todos nuestros delegados de protección de datos supervisan la evolución de la normativa de protección de datos para garantizar que cumplimos en todo momento los requisitos legales.
- Contamos con políticas internas para evitar el acceso indebido o no autorizado a los datos personales y su divulgación o destrucción accidental, y también ofrecemos formación continua sobre protección de datos a todo nuestro personal.
- Hemos implantado medidas de seguridad físicas para proteger la información personal del mal uso, alteración, pérdida o destrucción accidental.

¿Cómo resolver las discrepancias que surjan con International SOS?

Si no está satisfecho con la manera en que se están tratando sus preguntas o dudas, envíenos un correo a proteccion.datos@internationalsos.com.

Si no desea poner una reclamación a través de nuestro servicio on-line, puede dirigir todas las solicitudes, dudas o reclamaciones relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a nuestro delegado de protección de datos enviando un correo a proteccion.datos@internationalsos.com

Nos comprometemos a examinar y atender todas las dudas y reclamaciones tan pronto como nos sea posible. Tras recibir su solicitud, le enviaremos un acuse de recibo en el plazo de una semana junto con una estimación del tiempo aproximado que nos llevará gestionarla. Si la gestión durase más de dos semanas, le iríamos informando periódicamente durante todo el proceso.

En caso de que usted acceda a los servicios de International SOS mediante terceros (como la empresa en la que trabaja, la empresa de un familiar, una asociación o institución, un programa de seguros o de servicios financieros) y su información personal hubiera sido tratada de forma indebida a raíz de las acciones u omisiones de estos, no nos haremos responsables de resolver las discrepancias que pudieran surgir. En tal caso, le indicaremos con quien debe ponerse en contacto.

Usted tiene derecho en todo momento a solicitar la intervención de una autoridad de protección de datos para resolver las discrepancias surgidas o acudir a los juzgados y tribunales.

Modificaciones de la presente declaración

Esta declaración se revisa periódicamente y se modifica de vez en cuando para asegurarnos de que se ajusta a la normativa vigente y a nuestras políticas de privacidad y de seguridad de la información. Le notificaremos dichos cambios antes de que entren en vigor, normalmente a través de nuestra página web. Esta declaración no genera ningún tipo de derechos contractuales o legales, simplemente le explica cómo se tratará la información personal que International SOS dispone sobre usted para prestarle sus servicios y cómo puede usted hacer uso de sus derechos según lo dispuesto en la legislación de protección de datos.