

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS: PRINCIPIOS SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS DE TOMADORES DEL SEGURO EN PÓLIZAS INTERVENIDAS POR CORREDOR DE SEGUROS

Esta Guía de buenas prácticas, ha sido sometida a autoevaluación por experto independiente en materia de competencia y protección de datos, habiéndose validado que su redacción actual es conforme con las materias normativas que afectan a la Guía.

La Guía, que ha sido elaborada en un marco de consultas y colaboración de UNESPA y asociaciones representativas del sector de los corredores, tiene por objeto establecer unas bases orientativas, de utilización voluntaria, y sin perjuicio de otras que pudieran acordar bilateralmente las entidades y corredores, para el tratamiento de los datos de los tomadores del seguro por parte de los corredores de seguros y de las entidades aseguradoras con la doble finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos del tomador desde la perspectiva de la protección de datos y su libertad para decidir el alcance del uso de sus datos, así como reforzar los derechos derivados del contrato de seguro y la excelencia en la calidad de los servicios que rige para el cliente, el conjunto de las entidades aseguradoras y de los corredores.

En este sentido se hace necesario poner de manifiesto la especial relevancia de la relación directa y de confianza que los corredores tienen con sus clientes a los que están obligados a proporcionar un asesoramiento independiente, objetivo y personalizado.

En base a lo anterior, los principios que rigen las relaciones entre las partes se fundamentan en los siguientes puntos:

- Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros son responsables, en virtud de negocios jurídicos distintos, (i) del tratamiento de datos de los tomadores, debiendo cumplir, en el caso de que éste sea una persona física, las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos y, en particular, el deber de la información previa; (ii) de la obtención del consentimiento para el tratamiento de datos cuando sea necesario, y; (iii) de la responsabilidad activa en el tratamiento de los mismos.
- Los corredores de seguros deben facilitar a las entidades aseguradoras, los datos que le hubieran sido facilitados por el tomador que sean necesarios para la celebración, desarrollo y ejecución del contrato de seguro, así como para que puedan cumplir con las obligaciones legales y, en especial las derivadas de la normativa que informa el contrato y la actividad aseguradora.

A los efectos anteriores y dentro del marco definido de mejor protección para los intereses del tomador:

1. Las entidades aseguradoras se comprometen a no utilizar los datos de los tomadores del seguro que hayan sido aportados por los corredores de seguros para realizar ofertas de seguros y/o llevar a cabo acciones comerciales que tengan por objeto la comercialización activa de productos aseguradores, salvo que éste último muestre su conformidad expresa o se cumplan alguna de las excepciones que se detallan en el apartado 2 siguiente.

Este mismo principio se aplicará a los denominados “tomadores de seguros impropios” de seguros colectivos, esto es, a aquellos asegurados que realizan el pago de la prima y asumen otro tipo de obligaciones, como prestar consentimiento a la contratación o declaración del riesgo¹.

2. El compromiso establecido no alcanzará al tratamiento de datos del tomador allegado por un corredor de seguros cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

¹ Características del tomador impropio de conformidad con la consulta de la DGSFP “Derechos de tomador y asegurado”

- a. Que el tomador de seguros tuviera una relación preexistente con la entidad aseguradora o su grupo asegurador.
- b. Que el tomador, en su libertad de contratación, llegara a la entidad bien a través de contratación directa o por otro canal de distribución;
- c. Que los datos le sean cedidos a la entidad en virtud de acuerdos de cesión de red suscritos con otras entidades aseguradoras o a través de la compra de bases de datos a terceros.

DATOS PARA LA CELEBRACIÓN, DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS Y PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES

Los datos deben ser adecuados y limitarse a aquellos necesarios en relación con los fines para los que son tratados, de conformidad con el principio de “minimización de datos”. Las entidades aseguradoras para la celebración, desarrollo y ejecución del contrato de seguro así como para el cumplimiento de sus obligaciones legales podrían requerir, atendiendo a los distintos tipos de productos y a la naturaleza de los servicios que prestan, determinados datos entre los que con carácter general se encontrarían los siguientes²:

1. Datos identificativos, entre otros, nombre, apellidos, edad, nacionalidad.
2. NIF o, en caso de seguros de vida, fotocopia del DNI o documento equivalente.
3. Dirección postal completa.
4. Dirección de correo electrónico.
5. Teléfono (fijo y móvil).
6. Datos cuenta bancaria para adeudos de recibos en el caso de que se hayan domiciliado.
7. En las pólizas de vida, datos necesarios para cumplir con las obligaciones de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
8. Cualquier otro dato o información requerida por las administraciones públicas o por los jueces y tribunales.

INTERLOCUTORES DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

Es intención de las entidades aseguradoras gestionar los conflictos que pudieran surgir en la aplicación de los compromisos de la presente Guía por la vía amistosa, tratando de llegar a un acuerdo que respete la opinión del cliente.

Para llevar a cabo dicha gestión, las entidades aseguradoras que se adhieran a la Guía designarán a uno o varios interlocutores que serán los encargados de gestionar los mencionados conflictos.

FUTUROS DESARROLLOS

La aprobación de esta Guía supone un primer paso respecto al tratamiento de los datos de los tomadores de seguros en pólizas intervenidas por corredor de seguros, existiendo el compromiso de seguir avanzando en esta materia siempre bajo la óptica de respetar la legislación vigente y el derecho del cliente a decidir el alcance del uso de sus datos.

² Es necesario conocer los datos atendiendo a los tipos de productos