



# **La Tele-Suscripción en los Seguros de Vida**

Estudio realizado por: Maribel Avila Ostos  
Tutor: Oscar Verdugo Calvo

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2009/2010



Esta tesis es propiedad del autor.

No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente.



## Presentación

Justamente hoy, hace catorce años que empecé a trabajar en el sector asegurador. Inicié mis tareas aseguradoras en el departamento de Selección de Riesgos de Vida, en el cual estuve durante seis años. Desde entonces no había tenido la más mínima relación con el tema de selección de riesgos.

El descubrir la existencia de modelos para la selección de riesgos diferentes a los que yo utilizaba en aquel entonces, es lo que me ha animado a escoger este tema para este estudio o tesis.

He de confesar que la primera vez que oí la palabra “Tele-Underwriting”, mostré cara de sorprendida. No sabía lo que significaba. Ahora creo que ya lo sé. Al menos, con este estudio intentaré demostrarlo.

Mi agradecimiento a la dirección de CaixaSabadell Vida, por la oportunidad que me ha ofrecido al permitirme realizar el presente Máster.

Agradecer a mi familia y a mis compañeros de trabajo, por su paciencia y colaboración.

También quiero dar las gracias a la dirección, a todo el profesorado y, a todos mis compañeros de máster, porque gracias a todos ellos, he podido adquirir conocimientos nuevos, ordenar los que ya tenía y, sobre todo, comprobar que aún me queda bastante por aprender.

Finalmente, también quiero agradecer a mi tutor Oscar Verdugo, su dedicación y colaboración, en la realización de esta tesis.



## RESUMEN

En los últimos años, los Seguros de Vida se han visto afectados por múltiples cambios relacionados con la aparición de nuevos canales de distribución. Este hecho ha dado lugar a que el proceso de venta sea cada vez más exigente, en cuanto a tiempos de respuesta, costes y transparencia del proceso. Las nuevas tecnologías nos brindan la oportunidad de poder conocer más y mejor a nuestros asegurados y, todo ello con las mínimas molestias para ellos.

La Tele-Suscripción es una herramienta de trabajo que permite aumentar las ventas, a la vez que ayuda a mejorar el servicio al cliente. Las Entidades Aseguradoras al utilizar este nuevo método para la suscripción de Seguros de Vida, confiesan que les ofrece unos beneficios bastante significativos. Es muy importante y necesario obtener de manera más eficaz y precisa la información relacionada con el riesgo. Este método consiste en la incorporación del teléfono a la hora de entrevistar y posteriormente suscribir nuevos seguros de vida.

## RESUM

En els darrers anys, les Assegurances de Vida s'han vist afectades per molts canvis relacionats amb l'aparició de nous canals de distribució. Aquest fet ha donat lloc a que el procés de venda sigui cada cop més exigent en els temps de resposta, costos i transparència en el procés. Les noves tecnologies en donen l'oportunitat de poder conèixer més i millor als nostres assegurats, i sempre amb les mínimes molèsties per a ells.

La Tele-Subscripció és una eina de treball que permet d'augmentar les vendes, alhora que ens ajuda a millorar el servei al client. Les Entitats Asseguradores un cop utilitzen aquest nou mètode per la subscripció d'Assegurances de Vida, confessen que els hi ofereix uns beneficis bastant significatius. És molt important i necessari obtenir de manera més eficaç i precisa la informació relacionada amb el risc. Aquest mètode consisteix en la incorporació del telèfon al moment d'entrevistar i posteriorment subscriure noves assegurances de vida.

## SUMMARY

In the last years, the life insurance have been affected by the multiple changes related to the appearance of new distribution channels. This fact has meant a sell process more exigent, referring to time answer, costs, and transparence process. The new technologies provide us the opportunity to know more and better our insurers and allways with the minimum annoyances for them.

The "Tele-Underwriting" is a working tool that allow to increase the sells and at the same time it helps to improve the client service. The Insurance Companies

that use this new method in the suscription of life insurances confirm that offers significant benefits. It is very important and necessary to achieve the information related to the risk in a more efficacy and precise way. This method consist on the incorporation of the telephone at the moment to do the interview and later to subscribe new life insurances.

## Índice

### **CAPÍTULO 1. LA SELECCIÓN DE RIESGOS .....11**

1.	¿Qué es la SELECCIÓN DE RIESGOS?.....	11
2.	Factores a tener en cuenta del candidato a asegurar:.....	11
2.1.	Factores Médicos: Estado de Salud.....	11
2.2.	Factores No Médicos.....	12
2.3.	Tipos de Pruebas e Informes por tramos de edad y capital.....	13
2.4.	El Reaseguro.....	14

### **CAPÍTULO 2. MODELO TRADICIONAL.....17**

1.	Diferentes formas de comercializar un Seguro.....	17
1.1.	Canales de distribución.....	17
1.2.	Volumen de Negocio por Canal.....	18
1.3.	Clasificación de los Seguros de Vida.....	20
1.4.	La Selección de Riesgos en Banca-Seguros.....	20

### **CAPÍTULO 3. ¿QUÉ ES LA TELE-SUSCRIPCIÓN? .....23**

1.	Introducción.....	23
2.	Definición.....	23
2.1.	Diferentes Variantes o Modelos.....	24
2.2.	¿Quién está al otro lado del teléfono?.....	26
2.3.	Formas de proceder ante una llamada telefónica.....	29
2.4.	Fases de una entrevista.....	31
2.5.	Tipos de Preguntas a realizar en la entrevista.....	33
3.	Grado de Utilización de la Tele-Suscripción.....	35
4.	Auditoria.....	37

### **CAPÍTULO 4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS .....41**

1.	VENTAJAS.....	41
1.1.	Menor tiempo de proceso o de emisión de la póliza.....	41
1.2.	Fiabilidad de los datos declarados.....	42
1.3.	Mayor nivel de satisfacción del solicitante.....	43
1.4.	Mayor nivel de satisfacción del canal.....	44
1.5.	La mejor prueba en caso de litigio.....	44
1.6.	Exactitud en la tarificación.....	45
1.7.	Menos cancelaciones de solicitudes.....	45
1.8.	Costes de suscripción.....	45
1.9.	El Reasegurador está más seguro.....	46

1.10.	Eliminación de papel.....	46
2.	DESVENTAJAS.....	48
2.1.	Costes de Implantación.....	48
2.2.	Costes de Formación.....	48
2.3.	Nueva forma de contactar con el Cliente.....	48
2.4.	Nueva forma de actuar del Agente/Canal.....	49
2.5.	Exceso de información en las declaraciones de salud.....	49
2.6.	Venta infructuosa.....	49
<b>CAPÍTULO 6. NORMATIVA LEGAL.....</b>		<b>51</b>
1.	LEY 50/1980, DE 8 DE OCTUBRE, .....	51
2.	LEY 30/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, .....	53
3.	LEY 1/2000, DE 7 DE ENERO, .....	54
4.	LEY 34/2003, DE 4 DE NOVIEMBRE, .....	55
5.	LEY 3/2007, DE 22 DE MARZO, .....	56
6.	LEY 22/2007, DE 11 DE JULIO,.....	56
7.	LEY ORGÁNICA 15/1999, DE 13 DE DICIEMBRE, .....	59
<b>CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES.....</b>		<b>63</b>
<b>CAPÍTULO 8. BIBLIOGRAFIA.....</b>		<b>65</b>
<b>Anexos.....</b>		<b>67</b>
	Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.....	69
	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.....	79

# LA TELE-SUSCRIPCIÓN EN LOS SEGUROS DE VIDA

## CAPÍTULO 1. LA SELECCIÓN DE RIESGOS

### 1. ¿Qué es la SELECCIÓN DE RIESGOS?

Podríamos definir la SELECCIÓN DE RIESGOS como el conjunto de medidas, generalmente de carácter técnico, adoptadas por una Entidad Aseguradora con el objeto de aceptar o no los riesgos que solicitan su cobertura, de acuerdo con la composición de su cartera, y así, evitar aceptar la cobertura de aquellos riesgos que le puedan originar un desequilibrio económico, a causa de su posible siniestralidad.

También podemos entender este proceso de selección, como el evaluar y clasificar el grado de riesgo que representa un candidato que haya solicitado un seguro, y efectuar la decisión de aceptar o rechazar dicho riesgo, teniendo en cuenta los factores médicos, personales y financieros del posible asegurado.

Por tanto, lo que pretendemos es aceptar solamente los riesgos, que por sus propias características, se presume no vayan a originar resultados negativos en la entidad, por ser peores que el promedio de su categoría. Si bien es cierto, que en los casos en los que el riesgo presenta una mayor probabilidad de ocurrencia del siniestro, y no da lugar al rechazo por parte de la entidad aseguradora, éstos pueden ser aceptados con una sobreprima.

### 2. Factores a tener en cuenta del candidato a asegurar:

#### 2.1. Factores Médicos: Estado de Salud.

El estado de salud del candidato va a ser el factor principal a tener en cuenta, a la hora de proceder o no, a la contratación del seguro de vida.

El candidato nos facilitará todos los datos de su estado de salud a través de un “**Cuestionario de Salud**”, el cual, deberá tener una indicación visible, que deje bien clara la importancia de leerlo, y de responderlo con total sinceridad. La falta de datos o inexactitud de éstos, puede verse reflejada en un incremento de la prima o en el rechazo de alguna cobertura a la hora de la contratación del seguro. También puede tener consecuencias a la hora de cobrar la prestación, ya que ésta podría ser rechazada, por considerarse que hubo dolo o mala fe a la hora de rellenar el cuestionario de salud.

Este cuestionario de salud está compuesto, principalmente, por preguntas referidas a: edad, peso y estatura, antecedentes familiares, enfermedades graves actuales o padecidas anteriormente e intervenciones quirúrgicas.

Una vez cumplimentado dicho cuestionario, la entidad aseguradora determinará si necesita alguna prueba o informe médico complementario, o incluso un reconocimiento médico, dependiendo del capital a asegurar, para poder hacer una valoración más adecuada del estado de salud del candidato.

## 2.2. Factores No Médicos

A la hora de hacer una valoración del riesgo también hay que tener en cuenta otros factores que no están relacionados con el estado de salud del candidato. Los principales factores son los siguientes:

- **Profesión:** Determinadas profesiones pueden hacer agravar el estado de salud del candidato por ser más propensas a tener un mayor riesgo de accidentes, y por tanto, una mortalidad relativamente más elevada.
- **Deportes de riesgo:** La práctica de algún deporte considerado peligroso, podría dar lugar, a accidentes no deseados que conlleven a la invalidez, o incluso muerte del candidato.
- **Hábitos y costumbres:** Una dieta inadecuada, un excesivo consumo de alcohol o tabaco, pueden provocar un deterioro del estado de salud del candidato.
- **Necesidades financieras:** Es habitual que las compañías aseguradoras, en el caso de que los capitales a asegurar sean elevados, soliciten al candidato que rellene un “cuestionario financiero”, en el cual se han de informar datos de nivel económico, tales como: Ingresos anuales del candidato, empresa en la que trabaja, cargo que ocupa dentro de la empresa, motivo por el cual solicita el seguro de vida, fecha de vencimiento del seguro (en el caso de cubrir un préstamo), coberturas (muerte, IAP i/o accidente), valor del patrimonio actual del candidato, deudas pendientes y si posee otros seguros de vida en otras entidades. Recordemos que la finalidad del seguro de vida, es la de cubrir unas necesidades que ya existían antes de la defunción o invalidez del asegurado y, las cuales ya eran cubiertas por dicho asegurado.
- **Viajes por estudios, laborales u ocio:** También se tiene en cuenta si el candidato, es posible que realice en un futuro próximo viajes al extranjero, sobre todo a países subdesarrollados en el caso de enfermedades o, cualquier país en el caso de los traslados.

Con todo esto, podríamos concluir que en base a los datos de salud y al resultado de las pruebas médicas, y también teniendo en cuenta la profesión del candidato, práctica de algún deporte de riesgo, etc. la compañía

aseguradora determina las condiciones en las cuales el riesgo puede ser aceptado. Lo más común es aceptar el riesgo a prima normal, rechazar alguna garantía complementaria, aplicar una sobreprima y/o establecer un plazo de carencia.

### 2.3. Tipos de Pruebas e Informes por tramos de edad y capital

En función de la edad del posible asegurado y del capital solicitado para la contratación del seguro de vida, o de la suma total (si ya existen otros seguros de vida con la misma entidad aseguradora), dicha entidad solicitará al candidato una serie de pruebas médicas o informes de datos complementarios.

A continuación se indican los tramos y pruebas que suelen ser las más comunes a la hora de determinar las pruebas e informes necesarios para la tarificación del riesgo.

Gráfico 1. Tramos de Requisitos Médicos.

EDAD	CAPITAL	TIPO DE REVISIÓN
Hasta 50 años	Hasta 200.000 €	Tipo 1
	de 200.001 a 270.000	Tipo 2
	de 270.001 a 330.000	Tipo 3
	más de 330.000	Tipo 4
De 51 a 60 años	Hasta 150.000 €	Tipo 1
	de 150.001 a 200.000	Tipo 2
	de 200.001 a 250.000	Tipo 3
	más de 250.000	Tipo 4
Más de 60 años	Hasta 60.000 €	Tipo 1
	de 60.001 a 130.000	Tipo 2
	de 130.001 a 190.000	Tipo 3
	más de 190.000	Tipo 4

- **Tipo 1:** declaración de salud
- **Tipo 2:** declaración de salud + reconocimiento
- **Tipo 3:** declaración de salud + reconocimiento + analítica microscópica de orina + electrocardiograma en reposo + analítica de sangre.

- **Tipo 4:** tipo 3 + marcadores serológicos de la hepatitis B i C + ergometria.

Si el capital solicitado supera los 300.000 euros habría que hacer la prueba del VIH, y si superase los 600.000 euros se solicitaría el informe financiero.

A su vez, los límites de capital pueden ser distintos en función del destino del seguro de vida, ya que puede estar o no vinculado a un préstamo.

## 2.4. El Reaseguro

En función del capital asegurado la Entidad Aseguradora dispone de un mecanismo mitigador del riesgo asumido denominado Reaseguro.

El Reaseguro es un contrato que realiza una entidad aseguradora con otra entidad aseguradora (llamada reaseguradora) para trasladarle a esta reaseguradora, una parte o el total de los riesgos asumidos con sus asegurados. Por tanto, podemos decir que un **contrato de reaseguro** nos ayuda a disminuir el riesgo en caso de siniestro.

### 2.4.1. Funciones del Reaseguro.

Las principales funciones del reaseguro son las siguientes:

- **Disminuir el Riesgo.** De esta forma la entidad aseguradora evita pérdidas incalculables o posibles quiebras. Es necesario realizar este contrato de reaseguro cuando el riesgo que la compañía ha asumido excede el límite aceptable que podría soportar en caso de siniestro de la póliza. A este límite lo llamamos pleno.
- **Financiación.** Gracias a este contrato de reaseguro, las entidades aseguradoras están más tranquilas, ya que cuentan con un respaldo añadido. Por tanto, aceptan riesgos de mayor suma de capital asegurado y con ello mayor número de seguros.
- **Estabilización.** Este contrato de reaseguro al poder hacerse con varias entidades de reaseguro, provoca que el importe de las indemnizaciones quede repartido entre una o más reaseguradoras.

### 2.4.2. Tipos de Reaseguro.

Hay diferentes tipos de reaseguro, desde el punto de vista jurídico, los cuales relacionamos a continuación:

- **Reaseguro Obligatorio:** La aseguradora y la reaseguradora se comprometen a ceder y a aceptar, respectivamente, porcentajes de los riesgos que asume la aseguradora.
- **Reaseguro Facultativo:** La retención asumida por la entidad reaseguradora se establece individualmente, bajo estudios de riesgo actuariales.
- **Reaseguro Facultativo Obligatorio o Mixto:** Es una combinación de las dos anteriores. Las aseguradoras ceden libremente los riesgos a la reaseguradora, y ésta se compromete a asumirlos.

Desde un punto de vista técnico, el reaseguro se divide en:

- **Reaseguro proporcional:** En este caso el cedente y el reasegurador pactan un porcentaje de la prima del contrato de la póliza: del capital asegurado; de la prima que paga el asegurado o del coste de los siniestros.
  - **Contrato cuota a parte:** Se establece un porcentaje de todos los riesgos, o varios ramos que la aseguradora establezca.
  - **Contrato excedente:** El reasegurador asume un porcentaje sobre los riesgos, cuando estos superen un límite de capital pactado.
- **El reaseguro no proporcional:** Se basa en el siniestro y no tanto en el riesgo. El reasegurador asume los excedentes de los costes de los siniestros. Es una garantía de reaseguro en los siniestros que superen cierto monto.
  - **Contrato de exceso de pérdida (Excess-loss):** El reasegurador asume su parte, cuando se exceda un cierto monto el cual se pacta por riesgo.
  - **Contrato de Exceso de siniestralidad (Stop-loss):** El reasegurador asume el siniestro si la siniestralidad acumulada en el año supera una cantidad pactada.



## CAPÍTULO 2. MODELO TRADICIONAL

### 1. Diferentes formas de comercializar un Seguro.

En España la venta de Seguros de Vida, puede realizarse por diferentes canales de distribución, los cuales, no sólo distribuyen el producto, si no que forman parte de él, ya que gracias al canal elegido por la entidad aseguradora, se realizan otras funciones igual o más importantes, sobre todo nos referimos al asesoramiento profesional al futuro cliente, antes de formalizar el contrato de seguro.

Antes de la publicación de la Ley 26/2006 de 17 de julio de 2006, de Mediación en Seguros y Reaseguros Privados, los seguros sólo podían distribuirse mediante Agentes y Corredores. Pero la realidad existente en el mercado en aquel entonces era diferente. Había una importante presencia de agentes multicompañía y redes de distribución de entidades de crédito, para la distribución de productos aseguradores.

#### 1.1. Canales de distribución.

A continuación se relacionan los canales de distribución más importantes que existen en la actualidad:

- **Agentes:** Personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia con una o varias entidades aseguradoras, se comprometen con dicha entidad o entidades, a realizar la actividad de mediación de seguros, según los términos acordados en el contrato. Estos Agentes pueden ser Exclusivos o Vinculados. Los ramos que mayor importancia tienen en el negocio de los agentes son: autos (36%), vida (25%) y multirriesgos (16%).
- **Corredores:** Son también personas físicas o jurídicas que realizan la actividad mercantil de mediación de seguros privados, pero sin vinculación contractual con la entidad aseguradora. Estos ofrecen a sus clientes un asesoramiento independiente, profesional e imparcial. El Corredor necesita estar inscrito en el Registro Administrativo especial de Mediadores, para poder ejercer su actividad de Corredor de Seguros. Los principales ramos para los cuales trabajan los Corredores de Seguros básicamente son: autos (40%), vida (16%) y multirriesgos (15%).
- **Operadores de Banca-Seguros:** Se consideran Operadores de Banca-Seguros, las entidades de crédito y las sociedades mercantiles, controladas o participadas por éstas, que mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros, con una o varias entidades aseguradoras, realizan su actividad de mediación de seguros, a través

de las redes de distribución de la entidad financiera, con la cual han suscrito el contrato.

Los Operadores de Banca-Seguros, también pueden ser al igual que los Agentes, Exclusivos o Vinculados.

El ramo que tiene mayor volumen en el negocio del Operador de Banca-Seguros es el de vida (89%).

- **Oficinas de la propia Entidad Aseguradora:** Es lo que conocemos como Venta Directa, ya que quien distribuye los seguros desde estas oficinas, son empleados de la propia entidad aseguradora. En este caso no interviene, ni el mediador, ni el teléfono, ni internet. Los productos que más se venden con este canal son: salud (39%), autos (27%) y vida (18%).
- **Teléfono:** Es otra forma de venta directa, en la cual, la principal vía de contacto y comunicación entre la entidad y los clientes es el teléfono, a través del cual se gestiona la contratación y el servicio post-venta. Este canal es el tercero en volumen para la contratación de nueva producción en seguros del ramo de autos (91%).
- **Internet:** Es el canal más reciente para la contratación de seguros. También el ramo en el cual obtiene mayor volumen es el de autos (91%).
- **Otros:** Existen otros canales de venta de menor relevancia que los mencionados con anterioridad, como pueden ser: venta por correspondencia, grandes superficies, concesionarios de automóviles, agencias inmobiliarias, ...

## 1.2. Volumen de Negocio por Canal.

Después de lo comentado anteriormente, y tal como podemos observar en los siguientes gráficos, la venta de los Seguros de Vida en nuestro país, está centralizada en el canal Banca-Seguros, tanto para el negocio en cartera como para el negocio de nueva producción.

Gráfico 2. Volumen de Primas de Vida por Canales de distribución. Nueva Producción

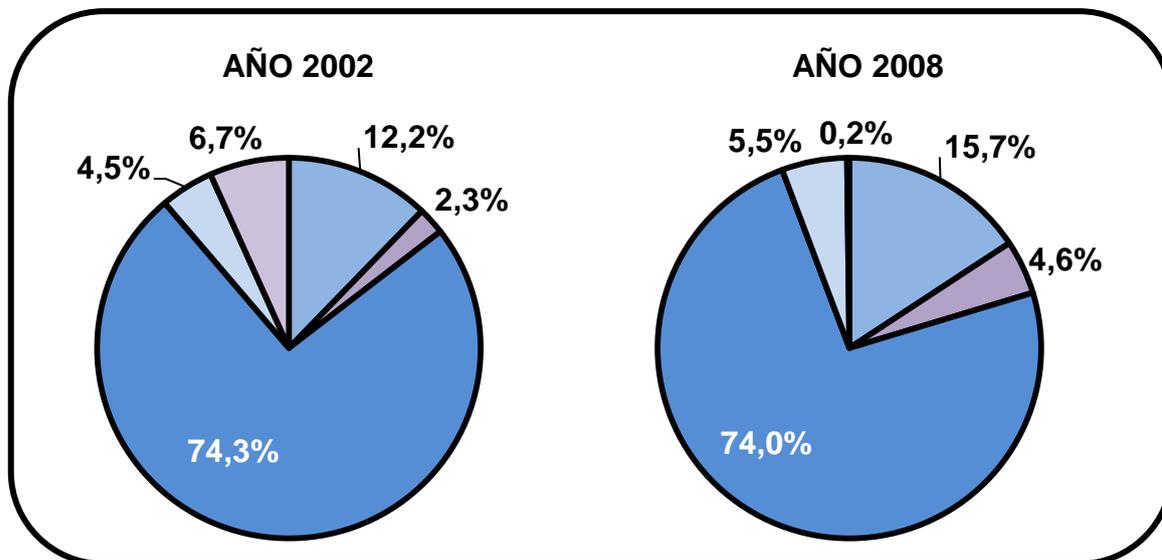
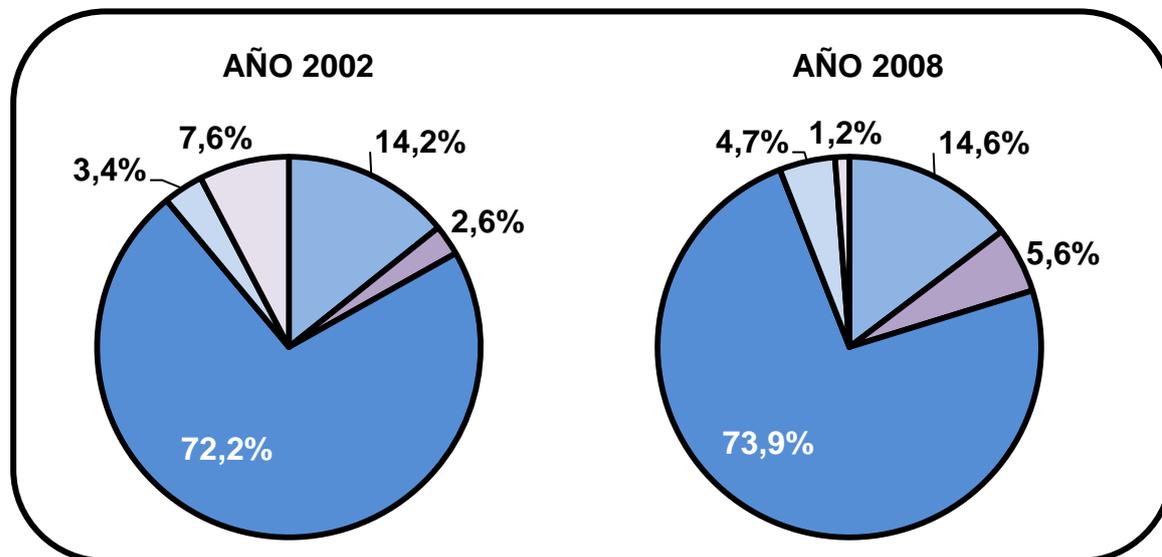


Gráfico 3. Volumen de Primas de Vida por Canales de distribución. Cartera



Fuente: ICEA

### 1.3. Clasificación de los Seguros de Vida

Los seguros de vida podemos clasificarlos principalmente en:

- **Seguro de vida en caso de fallecimiento.** El beneficiario recibe de la Entidad Aseguradora el capital asegurado en caso de fallecimiento del asegurado. Se pueden distinguir dos modalidades:
  - Los seguros temporales (cubren el riesgo durante un cierto tiempo, hasta que venza la póliza).
  - De vida entera (el asegurador se obliga a pagar una cierta suma en el momento de fallecimiento del asegurado, la cobertura es vitalicia).
- **Seguro de vida para el caso de supervivencia.** La Entidad Aseguradora se compromete a pagar una cantidad determinada al asegurado, si éste sigue vivo en una fecha concreta. Esta prestación puede ser en forma de capital diferido, o de renta temporal o vitalicia.
- **Seguros mixtos.** Son los que combinan un seguro de muerte con otro de supervivencia.
- **Seguro de vida con participación en beneficios.** La Entidad Aseguradora concede participación en beneficios a los tomadores del seguro, según se comporte el riesgo asegurado.
- **Seguros Unit Linked.** Se denominan así los seguros de vida en los cuales el asegurado asume íntegramente el riesgo de la inversión. La rentabilidad de este tipo de productos va en función de la cartera de inversiones que el propio tomador del seguro ha escogido en el momento de la contratación.

### 1.4. La Selección de Riesgos en Banca-Seguros.

Generalmente, la Selección de Riesgos se aplica en los seguros de vida en caso de fallecimiento (pudiéndose acompañar de otras garantías tales como invalidez absoluta y permanente, muerte por accidente, ...), ya que en el resto de productos los capitales en riesgo están limitados en la propia definición del producto.

El método tradicional para la venta de un Seguro de Vida en una Compañía Aseguradora vinculada a una entidad bancaria sigue el siguiente procedimiento.

La oficina analiza las necesidades del cliente y lo pone en contacto con la Entidad Aseguradora.

El posible asegurado al solicitar la contratación del seguro de vida, ha de rellenar un boletín de adhesión o solicitud, en el cual se le hacen una serie de preguntas, tanto a nivel económico, como de su estado de salud, y hábitos:

- Datos personales: nif, edad, dirección, profesión, etc.
- Capital a asegurar.
- Garantías a asegurar.
- Características físicas y hábitos: peso, altura, fumador, práctica de algún deporte de riesgo, consumidor bebidas alcohólicas o estupefacientes, etc.
- Declaración de salud, en la que acostumbran a aparecer las siguientes preguntas:
  - ¿Padece o ha padecido alguna enfermedad, trastorno o limitación? ¿cuál?
  - ¿Ha sufrido algún accidente con secuelas? ¿cuáles?
  - ¿Ha sido intervenido quirúrgicamente? ¿de qué? ¿cuánto tiempo hace?
  - ¿Tiene previsto someterse a alguna intervención quirúrgica? ¿Cuál? ¿cuándo?
  - ¿Está en tratamiento médico por alguna enfermedad?
  - ¿Toma actualmente alguna medicación? ¿Cuál?
- También se le pregunta al posible asegurado, sobre si tiene algún otro seguro de vida contratado con otra entidad y de qué importe.

Todas estas preguntas se responden mediante la cumplimentación de la documentación física o, a través de una aplicación informática, la cual, si todas las respuestas de la declaración de salud son negativas, el capital solicitado no supera los límites establecidos, el candidato no presenta sobrepeso ni bajo-peso, su profesión no es de riesgo, etc., hace de forma automática la tarificación de la prima correspondiente. En función del desarrollo tecnológico existente, también podrían tarificarse de manera automática, parámetros como pueden ser el tabaco, sobrepeso o bajo peso, y profesión, aunque éstos últimos sólo en determinados límites.

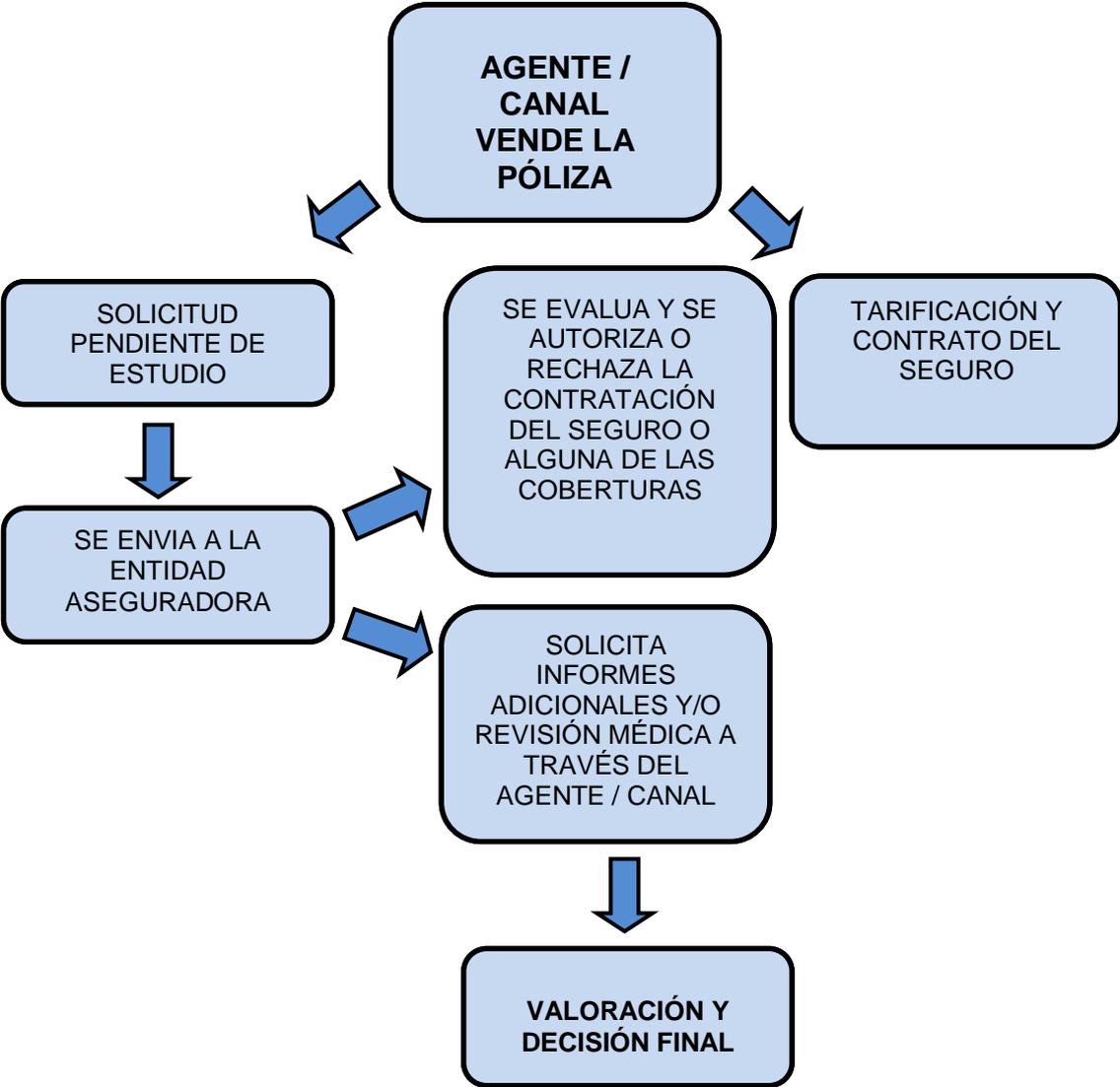
Una vez cumplimentado este cuestionario es de vital importancia, firmar la declaración de salud, por el candidato, dando así conformidad a su contenido.

En el caso contrario, la solicitud del seguro de vida quedará pendiente de estudio, con lo cual la compañía puede solicitar al posible asegurado pruebas médicas o información (médica o no) complementarias, para así poder hacer una correcta valoración del riesgo.

Si el capital a asegurar supera los límites establecidos por la compañía, ésta solicitará al candidato una revisión médica en un centro médico ya concertado, y que por cercanía le sea más cómodo al cliente.

Puede darse el caso, que la compañía considere que por cuestiones de salud del candidato, o porque éste ya tiene la invalidez concedida por la Seguridad Social, debe rechazar esta cobertura, o excluirla en algunos casos concretos.

Gráfico 4. Flujograma de proceso en el modelo tradicional



# CAPÍTULO 3. ¿QUÉ ES LA TELE-SUSCRIPCIÓN?

## 1. Introducción.

En los últimos años los Seguros de Vida se han visto afectados por muchos cambios, relacionados con la aparición de nuevos canales de distribución, lo cual ha dado lugar a que el proceso de venta sea cada vez más exigente, en cuanto a tiempos de respuesta, costes y transparencia del proceso. La sorprendente evolución de las nuevas tecnologías nos brindan la oportunidad de poder conocer más y mejor a nuestros asegurados y, todo ello con las mínimas molestias para ellos.

Con el compromiso de mejorar el servicio a sus clientes y la finalidad de aumentar sus ventas, las compañías aseguradoras empiezan a utilizar un nuevo método para la suscripción de Seguros de vida, el cual consideran que le ofrece unos beneficios bastante significativos. Es muy importante y necesario obtener de manera más eficaz y precisa la información relacionada con el riesgo. De todas las propuestas hechas, la que parecía tener más perspectivas de éxito, era la que precisaba un contacto más personal con el cliente. Este método consiste en la incorporación del teléfono como nueva herramienta de trabajo a la hora de entrevistar y posteriormente suscribir nuevos seguros de vida.

Este nuevo sistema, tuvo su inicio en la mitad de la década de los 80 empezando por Estados Unidos y, extendiéndose posteriormente a Australia, Sudáfrica y Reino Unido, y ya en la década actual, a los países europeos, como España.

Casi el 75% de las entidades aseguradoras de EEUU utilizan esta nueva técnica de selección y/o contratación de seguros.

Podemos decir que en España, aún es bajo el grado de utilización de este sistema de selección y suscripción de riesgos, pero actualmente más del 60% de las compañías españolas declaran que están desarrollando la fase piloto o estudiando realizar la implantación de dicho sistema.

## 2. Definición.

La definición que podríamos utilizar es la siguiente: "Proceso o método, que consiste en la recopilación y posterior valoración de datos relacionados con el riesgo, llevado a cabo por personal especializado a través de una entrevista telefónica grabada con el posible asegurado, para así realizar la evaluación del riesgo y posterior contratación del Seguro de Vida".

## 2.1. Diferentes Variantes o Modelos.

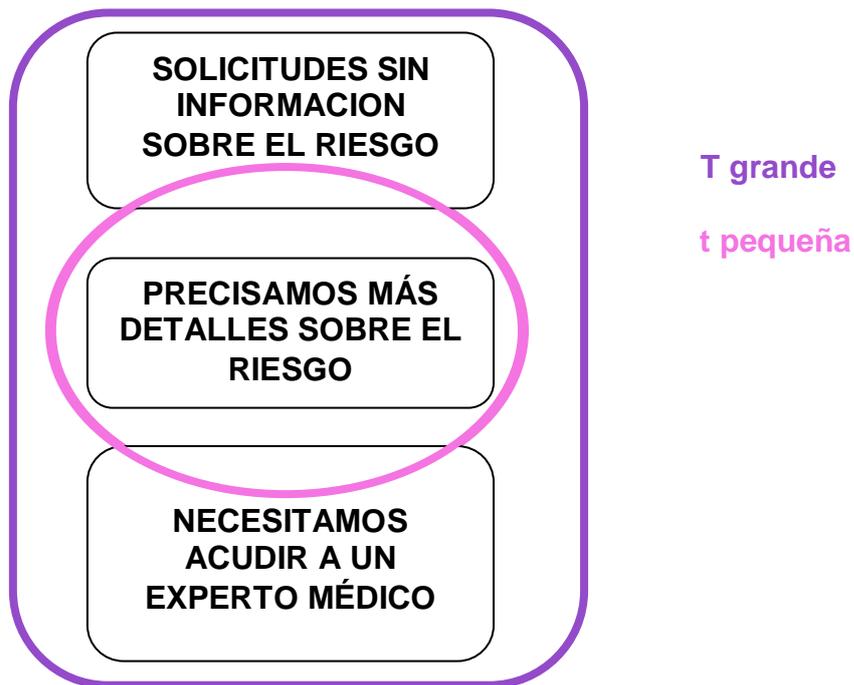
Dentro de este proceso de Tele-Suscripción encontramos diversas variantes o aplicaciones en función de su grado de implementación:

- **Tele-Entrevista o entrevista telefónica:** Mediante una conversación telefónica se recopilan los datos relativos al posible riesgo.
- **Tele-Suscripción o suscripción telefónica:** Durante una conversación telefónica con el posible asegurado, se recogen los datos relativos al posible riesgo, con detalles específicos del solicitante. De forma dinámica y personalizada, las preguntas van siendo elegidas en función de las respuestas dadas previamente. Posteriormente esta información se evalúa electrónicamente, con lo cual los factores de riesgo detectados, son analizados y ponderados uno a uno, para así, poder proporcionar a la entidad aseguradora un rápido nivel de respuesta e, incluso una tarificación final del riesgo. El resultado final será, en la mayoría de los casos, una entrevista valorada. Ésta se subdivide, en función del grado de implementación, en:
  - **t Pequeña:** Este método es la alternativa al informe o cuestionario médico. El intermediario y el candidato al seguro de vida, cumplimentan conjuntamente el cuestionario, el cual incluye los datos personales y preguntas relacionadas con el riesgo. Si con estos datos el tarificador no puede tomar una decisión y cree que necesita más información, entonces iniciamos el proceso de la “t pequeña”. La solicitud del seguro de vida se traslada al tele-operador, el cual llama al solicitante y recoge la información adicional, la cual normalmente va en relación con alguna enfermedad o trastorno, aunque en algunas ocasiones estas llamadas también son, para descubrir algún otro tipo de riesgo, como puede ser, la ocupación, un deporte o viaje. De esta forma se agiliza el proceso eliminando el retraso que normalmente se genera con la espera de la obtención del informe médico.
  - **T Grande:** En este caso, el intermediario sólo se encarga de cumplimentar los datos del cuestionario que no tienen relación con los factores de riesgo. Es decir, su función únicamente, es la de aconsejar y vender el seguro de vida. Un centro de atención telefónica es el encargado de hacer la entrevista lo más pronto posible con el fin de recopilar los detalles del candidato y todos los factores de riesgo que puedan ser relevantes: datos médicos, hábitos y costumbres, ocupación, deportes y viajes, realizando la tarificación y/o emisión de la póliza. Este método es la forma más avanzada de selección telefónica de seguros, ya que aprovecha todo el potencial del concepto y lo aplica a un mayor número de casos.

Dependiendo de las necesidades de la entidad aseguradora, se puede implantar un modelo intermedio, en el que el sistema de entrevista se realiza de una manera más completa que en una «t-pequeña» pero sin la exhaustividad de una “t grande”

El siguiente gráfico nos muestra como la T Grande engloba todo el proceso, mientras que la t pequeña, sólo abarca una parte del mismo.

Gráfico 5. La “T-Grande” versus la “t-pequeña”



En el gráfico que sigue a continuación, podemos ver los principales pasos, que de forma genérica, seguiría un proceso de tele-suscripción.

Gráfico 6. **Flujograma del proceso de Tele-Suscripción.**



De todo lo expuesto anteriormente, podemos deducir que dependiendo de las necesidades o volumen de cada entidad aseguradora, se escogerá un modelo u otro de tele-suscripción. No existe un único modelo ideal para todas. Sería necesario desarrollar e implementar el procedimiento que mejor se adapte a las necesidades comerciales y técnicas de la compañía.

### 2.2. ¿Quién está al otro lado del teléfono?

En cualquiera de las variantes o modelos antes comentados, se necesita algo más que un teléfono, no basta con una persona que sólo sepa atender el teléfono de forma adecuada.

Casi un 30% de las solicitudes de seguros de vida no pueden ser procesadas de inmediato, por existir cuestiones de salud que han de ser aclaradas con la ayuda de información complementaria. En estos casos, y gracias a este nuevo sistema de evaluación y suscripción de riesgos, se simplifica enormemente la tramitación de dichas solicitudes.

El Tele-operador/a que lleva a cabo estas entrevistas/conversaciones, ha de ser una persona perfectamente capacitada para el puesto. Es decir, ha de tener unos conocimientos y habilidades específicas para, poco a poco, ir consiguiendo la información necesaria para la correcta evaluación del riesgo.

Un punto a tener en cuenta es el horario en el cual se realizan estas entrevistas. Este ha de ser bastante flexible para así, poder dar más y mejor servicio al cliente.

### **2.2.1. Enfermeras/os.**

Está demostrado que los **Enfermeros/as**, tienen una especial habilidad a la hora de llevar a cabo estas entrevistas telefónicas. Están dotados de los conocimientos médicos adecuados y necesarios, y poseen la virtud de conectar con el solicitante, de forma que acaban ganándose su confianza, y así dar lugar a que no se oculte ningún dato relevante. Dichos enfermeros están especialmente formados en selección de riesgos, para así poder realizar una correcta evaluación de las enfermedades más importantes, riesgos ocupacionales y no médicos.

Han de lograr que el candidato se sienta cómodo, ser positivo y amable, hacer las preguntas adecuadas para que la información obtenida sea concisa y exacta, ir al grano, pero sin utilizar un estilo rudo, escuchar de forma activa, saber tratar a los candidatos difíciles, y tratarlos con imparcialidad. Sobre todo, ser un muy buen profesional en toda la entrevista.

Su conocimiento médico permite ayudar a completar información relevante que al cliente le cuesta expresar. Hay ocasiones en las cuales el solicitante recuerda que ha padecido cierta enfermedad, pero no se acuerda del nombre, o la medicación que tomó en alguna ocasión, o que actualmente está tomando. Seguro que con alguna pregunta clave por parte del enfermero pidiendo alguna aclaración concreta, o quizás la dosis de pastillas, etc., entre los dos (solicitante y enfermero) pueden llegar a saber de qué enfermedad o tratamiento están hablando. En este caso con una persona sin conocimientos médicos no sabríamos a qué enfermedad se refiere el solicitante, lo cual llevaría a datos incompletos o retraso en el proceso, ya que se le solicitaría información complementaria para poder saber si es una enfermedad a tener en cuenta, o no a la hora de hacer la tarificación del riesgo.

Recordemos que estas conversaciones telefónicas, son un proceso interactivo, en el cual en función de las respuestas dadas por el candidato, se pueden ampliar las preguntas y con ellas la información que deseamos obtener del riesgo. Pero en ningún caso, hay que inducir al candidato a dar una determinada respuesta.

En casos complicados los enfermeros están plenamente capacitados para poder sondear en dichos historiales médicos.

### 2.2.2. Operadoras/es Call-Center.

Los **operadores de Call-Center** tienen mucha experiencia en atender llamadas, y unas características personales para este tipo de trabajo. Su voz es suave y su acento agradable. Tienden a seguir bastante las pautas marcadas para hacer la entrevista, ya que sus conocimientos de medicina son bastante elementales y, por tanto carecen de la flexibilidad y la profundidad que una enfermera pueda ofrecer en las entrevistas. Sin embargo, el coste de estos operadores es inferior al de las enfermeras. Son especialistas a la hora de trabajar con cuestionarios de respuesta cerrada.

### 2.2.3. Técnicos Departamento Suscripción o Tarifcadores.

Sería bastante lógico pensar que las personas que trabajan en el **departamento de suscripción**, son las más adecuadas para llevar a cabo este tipo de tarea. Al fin y al cabo, son los que más conocimientos poseen a la hora de evaluar, tarifcar y suscribir un seguro de vida.

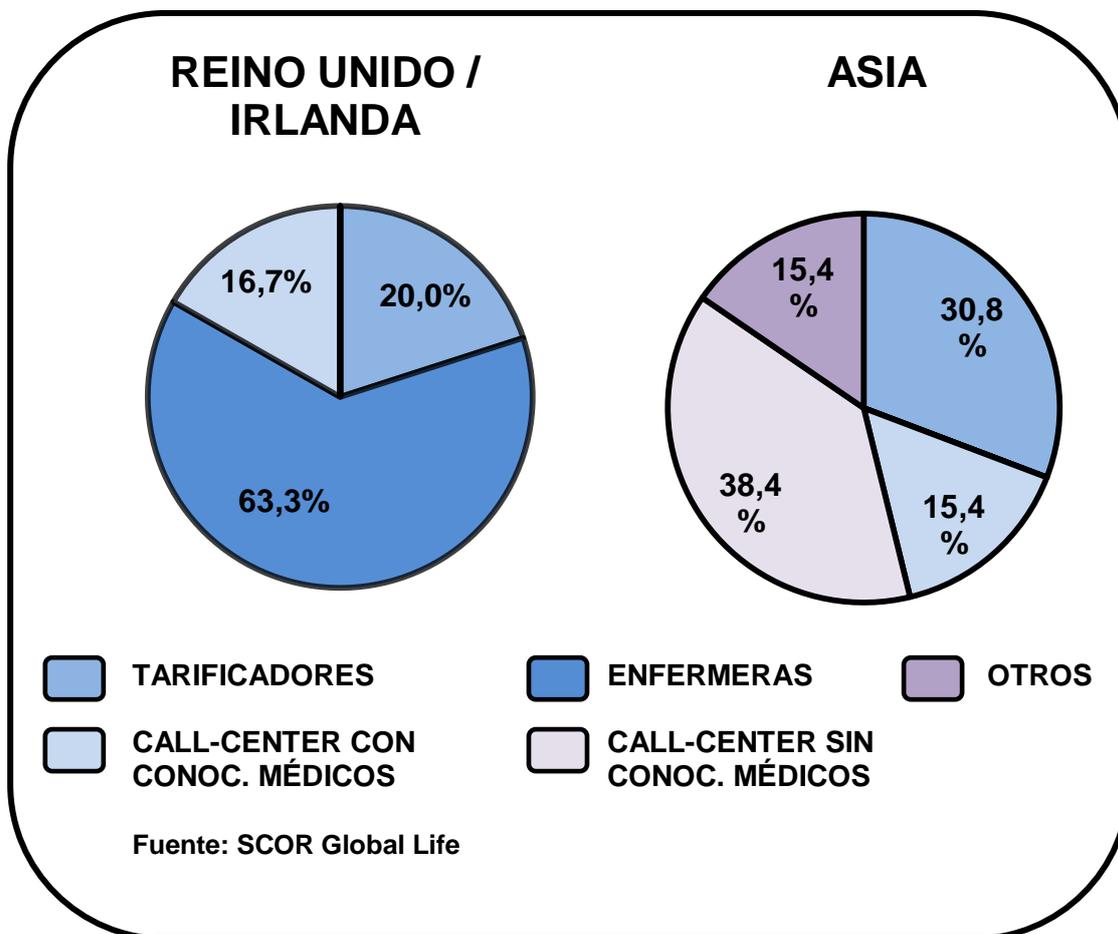
Los tarifcadores saben cuáles son los datos necesarios para tomar una decisión, y por tanto una vez tienen estos datos pueden evaluar el riesgo de inmediato, sin necesidad de demorar el proceso.

No obstante, está demostrado que en la práctica esta es la opción menos efectiva de las tres. No son buenos comunicadores, ya que suelen ser bastante técnicos y prácticos a la hora de realizar la entrevista telefónica, lo cual les lleva a tomar una decisión sobre el riesgo demasiado pronto, sin tener en cuenta todo el conjunto de la entrevista. Son reacios a cambiar su forma de trabajar, a cambiar de horario.

Han sido seleccionados para hacer tareas técnicas y no por sus habilidades de atención telefónica y trato con el cliente. Quizás hacer entrevistas no es la mejor forma de emplear el tiempo de estos tarifcadores.

En algunos mercados, como el de Asia, son estas personas las que realizan la tarea de la Tele-Suscripción. Alegan que tienen como valor añadido un mayor conocimiento de la información necesaria para valorar el riesgo. Los inconvenientes que podríamos encontrar son el aumento de costes por un lado (el salario de un técnico en suscripción acostumbra a superar al de un tele-operador de call-center o al de una enfermera), y por otro lado, estos técnicos en suscripción no suelen ser buenos comunicadores.

Gráfico 7. Perfil del entrevistador.



### 2.3. Formas de proceder ante una llamada telefónica.

Cuando estamos haciendo o recibiendo una llamada telefónica para la contratación de un seguro de vida, ha de estar establecida una rigurosa forma de proceder, para cumplir los requisitos legales y maximizar la eficiencia de la Tele-Suscripción:

Si se trata de una **llamada saliente**, es decir, desde la Entidad Aseguradora para comercializar el producto, siempre habrá que indicar al principio de toda conversación, claramente la identidad del proveedor (en el caso de outsourcing) y el fin comercial de la llamada y, posteriormente y previa aceptación expresa del cliente, se le informará acerca de la identidad de su interlocutor, y el vínculo de éste con el proveedor.

A partir de este momento, pasaremos a describir lo siguiente:

- Las **características** principales del producto.
- El **precio** total que deberá pagar el cliente, pero cuando no se pueda indicar un precio exacto, se le informará de la base del cálculo que le permita comprobar el precio, también le informaremos de la posibilidad

de que existan otros precios o gastos que no se paguen a través de la Entidad.

- El cliente también será informado acerca de la existencia o no de un **derecho de desistimiento** a su favor y de la existencia de **información adicional** disponible previa petición.

En el caso de que el cliente no esté interesado en nuestro producto y la llamada finalice en este momento, no será necesario grabar la conversación, ya que no existen datos personales del cliente, ni se ha generado ningún documento de voz que pueda tener un valor contractual.

En cambio, si el cliente después de haberle comentado todas las características del Seguro de Vida, está interesado en contratarlo, o es él mismo el que llama a la Entidad Aseguradora para solicitarlo, esta llamada será susceptible de ser grabada.

Si la llamada saliente va dirigida a un posible asegurado, deberíamos comprobar la identidad de éste. Se le solicitará el nombre y apellidos, nif y fecha de nacimiento. También se le pedirá la fecha actual para dejar constancia del día en que se realiza la grabación.

Será una **llamada entrante**, cuando sea el cliente quien llame a la Entidad Aseguradora, para solicitar información sobre un seguro de vida. El cliente querrá que le confeccionemos un presupuesto y, quizás finalmente contratará dicho Seguro. Desde el inicio de la llamada, ya se le advertirá al solicitante, de que una parte de la conversación va a ser grabada.

Una vez comentadas al solicitante las características del producto, y justo antes de entrar en el apartado de datos personales del posible asegurado habrá que preguntar lo siguiente: **“¿Da su consentimiento para que a partir de ahora quede la conversación grabada?”**

Es, en este momento cuando se empieza a grabar. Todas las preguntas que realizaremos al candidato tienen un orden y unas pautas establecidas, y sin duda alguna se deben realizar todas las preguntas que haya en cada apartado:

- Datos personales del candidato.
- Domiciliación bancaria y forma de pago.
- Beneficiarios.
- Otros datos del seguro: Capital a asegurar, coberturas, ...
- Declaración de salud.

Daremos un número de referencia a la grabación que indicaremos en la solicitud, el cual deberá ser facilitado al candidato para que coincida con el del contrato, para hacer más fácil su localización. Estos ficheros de voz deben darse de alta ante la AEPD (Agencia Española para la Protección de Datos).

Una vez recopilados todos los datos personales y de salud, se le harían al candidato las siguientes preguntas y advertencias:

- **¿son correctas las respuestas que ha dado anteriormente sobre sus datos personales y de salud?**
- **¿Se compromete a comunicar cualquier tipo de modificación en sus datos personales y de salud?**
- Le informamos que sus datos personales van a ser incluidos en un fichero propiedad de la Entidad Aseguradora, que será protegido de acuerdo con la legislación vigente y le será de aplicación la legislación en materia de Protección de Datos, **¿da usted su consentimiento para ello?**
- Si esta solicitud es finalmente cursada se le enviarán los condicionados al domicilio facilitado por el asegurado directamente o a través de su oficina bancaria. En ellos se le informará de sus derechos como tomador de la Póliza en materia de Protección de Datos.
- De no ser cursada esta solicitud sus datos se destruirán. El tiempo para guardar las grabaciones de los seguros de vida formalizados es de cinco años.
- Se le recuerda que la póliza que se emitirá de esta solicitud no entrará en vigor hasta el pago de la primera prima. Es decir, la Entidad Aseguradora, no le dará cobertura hasta el momento en que se haya satisfecho el pago de la primera prima.

Por último, despedirse del cliente, agradeciendo siempre su atención y la confianza depositada en nuestra entidad.

## **2.4. Fases de una entrevista**

En muchos casos, la Tele-Entrevista es el contacto más importante que el cliente tiene con la Entidad Aseguradora. Una llamada con un tele-operador con conocimientos médicos y de trato agradable, causa en el cliente una buena impresión o imagen de la Entidad Aseguradora. Por el contrario una entrevista de baja calidad, con toda seguridad causará el efecto contrario.

Por tanto, estas entrevistas han de estar perfectamente diseñadas y pautadas, para así lograr una mayor calidad de información y acercamiento al cliente.

Las entrevistas-conversaciones telefónicas con el candidato al seguro de vida, suelen estar divididas en varias fases, pudiéndose adaptar según el modelo de tele-suscripción escogido.

### **2.4.1. Presentación.**

En esta fase tiene lugar la identificación de la persona que está al otro lado del teléfono y la Entidad Aseguradora a la cual representa.

### **2.4.2. Cumplimiento de la LOPD.**

A continuación debemos garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con la comercialización a distancia y la ley de protección de datos, recogiendo a su vez la conformidad del cliente.

### **2.4.3. Recopilación de Datos y Selección.**

Esta fase suele tener una duración de unos diez minutos. Puede ser realizada por teléfono o internet. En el tiempo que dura esta fase se recopilan los datos necesarios para evaluar el riesgo pudiendo decidir si el riesgo es asegurable, y continuar o no, con la entrevista en función de la información que nos va proporcionando el cliente.

Dependiendo del modelo de suscripción escogido, quizás ya teníamos información médica del cliente, la cual podemos contrastar con la obtenida en esta fase de la entrevista.

En la mayoría de los casos, al no ser necesario solicitar información adicional o revisión médica, se consigue agilizar el proceso de suscripción, obteniendo un ahorro de tiempo y de costes.

### **2.4.4. Fase para Cuestionarios de Enfermedades Específicas.**

Su duración puede ser de unos veinte minutos. Son una alternativa a la historia médica del cliente. Consta de una serie de cuestionarios muy completos, con el fin de obtener información médica complementaria en caso necesario.

Estos cuestionarios están diseñados en función de la necesidad de cada candidato. Unos ejemplos de dichos cuestionarios son: alcohol, anemia, palpitaciones, derrame cerebral, úlceras, vesícula biliar, indigestión, cáncer, tumores, diabetes, sistema respiratorio, problemas de corazón, enfermedades mentales (ansiedad, estrés, depresión,...), artritis, dolor de pecho, fiebre reumática, diarrea crónica, sangrado intestinal, epilepsia, enfermedades generales, problemas ginecológicos, colesterol alto, hipertensión, quistes y abscesos, sistema músculo esquelético, exámenes pendientes, abuso de sustancias, alteraciones del tiroides, enfermedades del tracto urinario, ...

Una vez superadas estas fases, ya se tiene toda la información necesaria para poder evaluar el riesgo a expensas de la obtención de la Revisión Médica en caso de ser necesaria.

## **2.5. Tipos de Preguntas a realizar en la entrevista.**

A la hora de hacer cualquier tipo de entrevista telefónica, existen varias clases de preguntas que han de estar perfectamente pautadas. A continuación enumeraremos las más utilizadas, de las cuales algunas de ellas pueden adaptarse perfectamente a la tele-suscripción y otras estarían totalmente prohibidas:

### **2.5.1. Preguntas abiertas**

Este tipo de preguntas se utilizan para obtener información, no pueden responderse con un “sí” o un “no”. Están diseñadas para averiguar lo que hay en la mente del posible asegurado. Recurriremos a ellas en la parte de la entrevista en la cual intentamos vender el seguro de vida al cliente, hemos de saber si el cliente está verdaderamente interesado en contratar el seguro de vida. De no ser así, no sería aconsejable pasar a la fase de las preguntas de salud. Estas son las preguntas que mayoritariamente utilizaríamos en la fase de cotización.

A la hora de saber cual o cuales enfermedades ha padecido el posible asegurado, también recurriremos a esta clase de preguntas, en el caso de que el candidato no sea muy explícito en sus respuestas (por ej. olvidó el nombre de una enfermedad o medicación), intentaremos saber la respuesta recurriendo a las preguntas de tipo cerrado, que comentaremos más adelante.

### **2.5.2. Preguntas reflexivas**

Estas preguntas nos van a ser muy útiles en la fase de la declaración del estado de salud del candidato. Las preguntas reflexivas obligan al posible candidato a considerar su anterior respuesta con la siguiente pregunta, que puede ser la misma pregunta pero, formulada con otras palabras, con lo cual, dan al posible candidato la oportunidad de volver a pensar o de reconsiderar, su anterior respuesta.

Un ejemplo de este tipo de pregunta para una enfermedad en concreto puede ser:

- Primera y última fecha en las cuales se visitó con el médico para esta enfermedad.
- ¿Le practicaron algún examen específico? ¿cuál? ¿cuándo? Resultados obtenidos.
- Medicación recetada. Dosis, fechas de inicio y fin, ...

- Complicaciones o reproducción de dicha enfermedad. Detalles, fechas, tratamiento sugerido, ...
- Hubo necesidad de hospitalización. Motivo, fechas, tratamiento, resultados, ...
- ¿Tuvo que ser intervenido quirúrgicamente? Fechas, resultados, ...

En cualquier momento de la entrevista, podemos indicar al posible candidato, que es lo que hemos entendido con su respuesta, para así dejar bien claro lo que el candidato nos quiere transmitir. “Vamos a ver si he entendido bien, ¿ud. quiere decir que ...?”

### 2.5.3. Preguntas directivas

Las preguntas directivas dirigen la atención del cliente hacia la decisión que tú desees que tome. Suelen utilizarse para saber si el cliente está preparado para comprar nuestro producto. Acostumbran a ser preguntas trampa, con las cuales se intenta que el cliente dé la respuesta que nosotros queremos oír.

Por tanto, como ya hemos podido deducir, el uso de este tipo de preguntas estaría totalmente **prohibido** en la tele-suscripción.

### 2.5.4. Preguntas de opción múltiple.

Este tipo de preguntas son parecidas a las comentadas anteriormente. Recurrimos a ellas para llevar al cliente hacia donde nosotros queremos. Ofrecemos varias opciones al cliente y, por tanto, no dejamos que sea él mismo quien piense la respuesta que ha de dar.

Esta clase de preguntas también estaría totalmente **prohibida** en la tele-suscripción.

### 2.5.5. Preguntas cerradas.

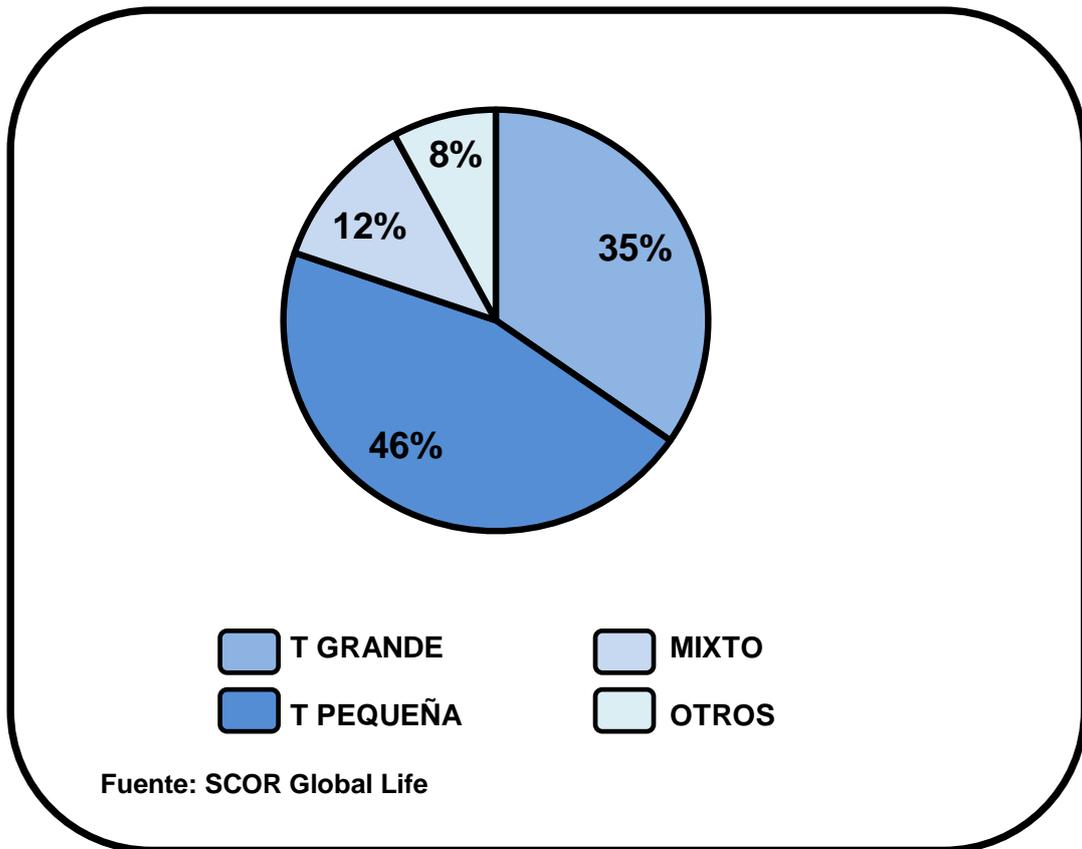
Las preguntas cerradas son las que requieren un “sí”, un “no” o un simple dato como respuesta. En algunas preguntas pueden ser válidas: Ejemplo: “¿Es ud. fumador? ¿Qué cantidad?”

Este tipo de preguntas son bastante útiles para limitar o estrechar el círculo de posibles opciones con rapidez. En la tele-suscripción puede estar permitido utilizarlas en ciertas preguntas, pero no sería aconsejable en otras, como son las preguntas en las cuales la respuesta que necesitamos del candidato, es lo que le sucede o le ha sucedido personalmente a él, en cuanto a temas de salud.

### 3. Grado de Utilización de la Tele-Suscripción.

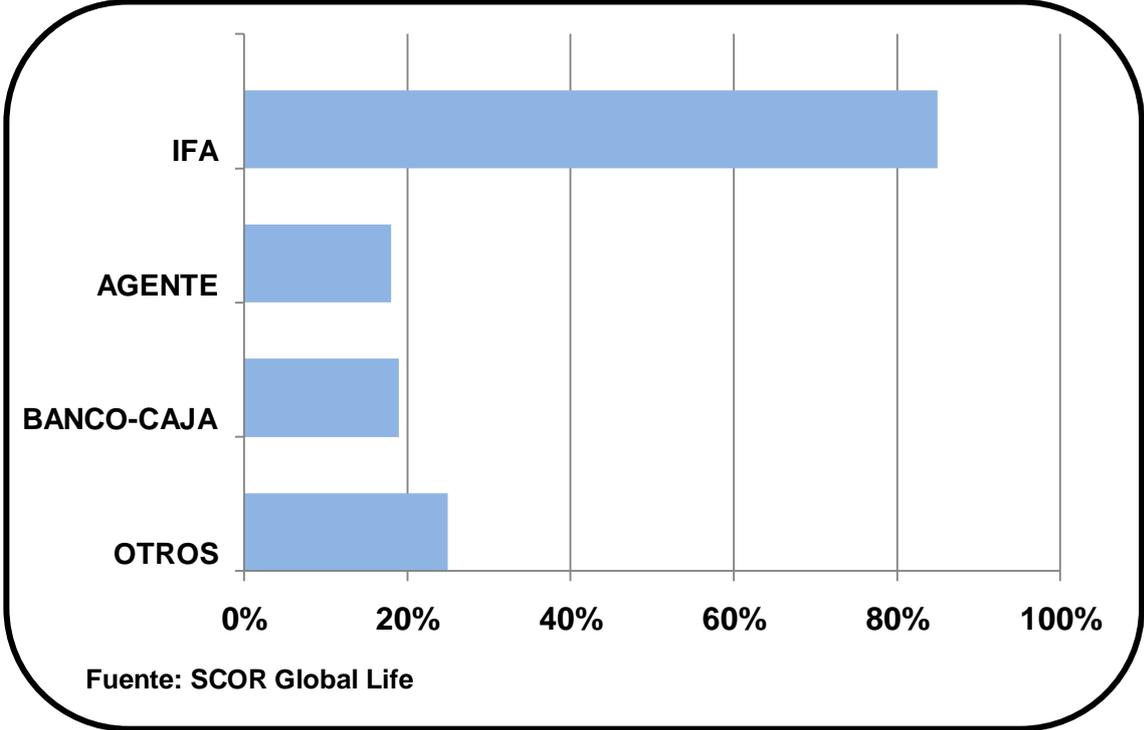
Como ya hemos mencionado anteriormente, en España el grado de utilización de este sistema de suscripción, es aún muy bajo. Sin embargo, en otros países, como es el caso de Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido, que ya están utilizando de manera activa esta herramienta de trabajo, el modelo que se está implantando es la T Grande.

Gráfico 8. Grado de Implantación de Modelos de Tele-Suscripción



Con independencia del modelo de Tele-Suscripción escogido, los principales canales de distribución que usan la Tele-Suscripción son el Broker o Corredor, Banca-Seguros y Agente de Ventas, siendo éstos los canales líderes de cada mercado.

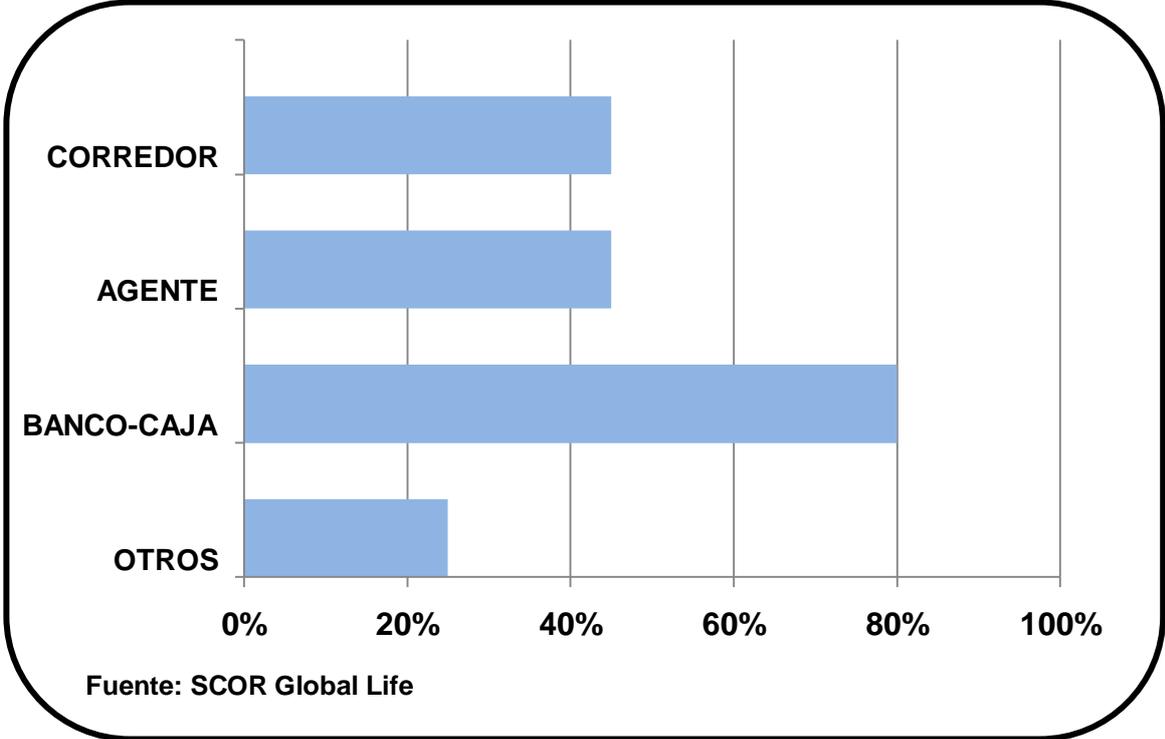
Gráfico 9. Principales canales de distribución Reino Unido e Irlanda



**IFA:** (Independent Financial Adviser) : Es una tipología de broker o corredor, típico del mercado del Reino Unido.

**OTROS:** Venta directa incluida la tele-venta.

Gráfico 10. Principales canales de distribución Europa



## 4. Auditoria

La entrevista que se realiza durante el proceso de Tele-Suscripción no es un modelo estático, es necesario realizar un continuo análisis y supervisión de las diferentes entrevistas realizadas y respuestas obtenidas para así conseguir una mayor calidad en la información solicitada. De esta forma conseguiremos maximizar el valor de la información recopilada, proteger de la forma más adecuada esta información, y eliminar o evitar al máximo redundancias y/u omisiones y, para pulir ciertas preguntas (por ej., secuencias de comandos) que no funcionan de forma óptima y por lo tanto poner en peligro la experiencia del cliente.

Hemos de tener en cuenta que la calidad de la tele-entrevista es la herramienta fundamental para casi todas las compañías, particularmente si el objetivo de éstas es tener menos documentación.

La Auditoria es la encargada de hacer este análisis o supervisión del proceso. Es necesario comprobar que se cumplen los protocolos acordados para este proceso de suscripción.

Lo ideal sería que todas las compañías que trabajan con esta nueva herramienta, ya sea la propia Entidad Aseguradora o la empresa con la cual tiene contratado este servicio hicieran una exhaustiva revisión de la forma como se procede a realizar las entrevistas.

Los puntos a tener en cuenta y que no se deberían pasar por alto son los siguientes:

- Comprobar que los enunciados de las preguntas iniciales y finales de la entrevista cumplan con el protocolo marcado, sobre todo en lo que se refiere al tratamiento de datos personales y de salud como hemos visto en el punto 2.3. del tercer capítulo.
- El entrevistador/a, ha de seguir lo establecido durante toda la entrevista, su trato con el cliente ha de ser cordial, amable, positivo, ir al grano en las preguntas, pero sin ser brusco o descortés y, sobre todo ser muy profesional en todo momento.
- Se comprobará si el entrevistador/a posee los conocimientos adecuados para hacer las preguntas correctas adicionales a las que están en la lista, para poder obtener todos los datos necesarios para la correcta evaluación del riesgo.
- Detectar si hay preguntas que puedan inducir al candidato a dar una determinada respuesta.
- La información que solicitada en la entrevista ha de obtenerse de manera concisa y exacta.

- Comprobar que se cumplen todos los protocolos sobre la protección de datos y confidencialidad de éstos
- Comprobar la satisfacción del cliente. Sería aconsejable realizar encuestas post-suscripción, para saber cual es grado de satisfacción del asegurado. Es importante conocer si el asegurado ha quedado contento con el trato recibido telefónicamente por parte de nuestra entidad, y en caso de haber tenido que realizar una revisión médica, también habría que pedirle como considera que fue el trato recibido en el centro médico que le realizó la revisión o pruebas médicas.

En el gráfico número 11, podemos observar el grado de utilización de la Auditoria, dependiendo de quién la realiza.

En los mercados maduros aproximadamente el 80% de las empresas que utilizan esta herramienta de trabajo declaran que hacen auditoria de sus tele-entrevistas. De éstos, la mitad hacen estas auditorias mensualmente de forma proactiva, pero si es necesario también las hacen de forma reactiva.

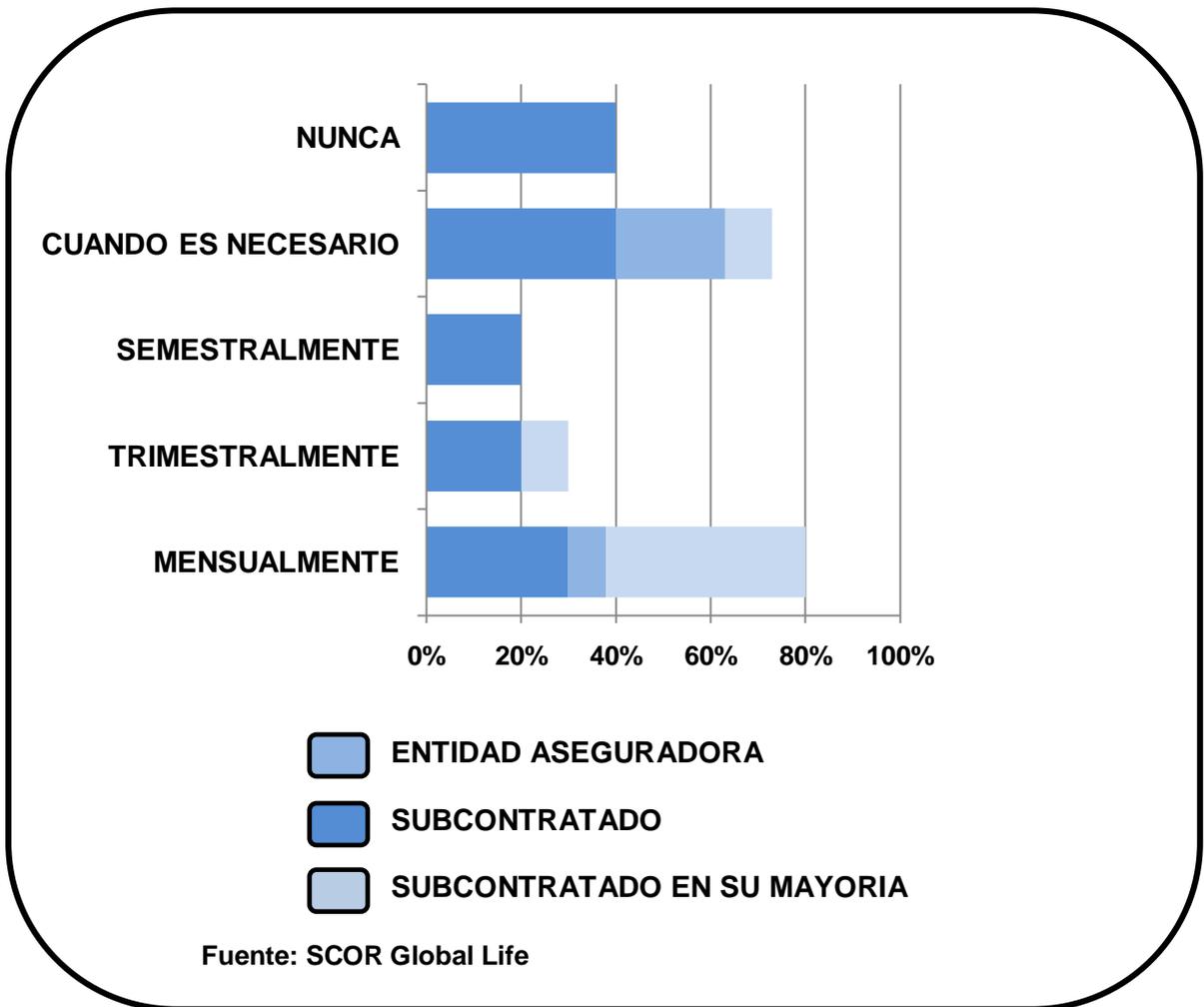
Sorprendentemente, entre 10% y el 20% de las compañías no hacen la auditoria ni de manera reactiva ni de manera proactiva.

Más de dos tercios de las compañías en los mercados maduros revisan las fases y pautas de la entrevista, mientras que el resto no realiza esta revisión.

Sin embargo, en los mercados menos maduros el 60% de las compañías declaran no hacer auditoria de forma regular. En Asia, más de un tercio de las compañías no audita sus tele-entrevistas.

En el siguiente gráfico, observamos la frecuencia con la que las Entidades Aseguradoras auditan sus Tele-Entrevistas. Estas auditorías pueden realizarse desde la misma Entidad Aseguradora, o bien externalizar el proceso.

Gráfico 11. ¿Cada cuánto tiempo se Auditan las Tele-Entrevistas?





# CAPÍTULO 4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

## 1. VENTAJAS

El uso de esta nueva herramienta de trabajo tiene una serie de ventajas, las cuales son evidentes para todos los interesados: el solicitante o candidato, el intermediario o agente y la compañía de Seguros de Vida. Todos ellos obtienen un beneficio con la Tele-Suscripción.

### 1.1. Menor tiempo de proceso o de emisión de la póliza

Ésta puede ser la ventaja más significativa, ya que el uso de un sistema experto de Tele-Suscripción reduce sustancialmente el tiempo medio necesario para la suscripción de una póliza, sobre todo, en la suscripción de casos sencillos. Es evidente que resulta más rápido una entrevista telefónica de 20-30 minutos, que cumplimentar un largo formulario de solicitud de seguro de vida, trasladar este formulario al departamento de tarificación y solicitar un informe médico, necesario en un gran número de casos.

Hemos de tener en cuenta el número de formularios que de no ser respondidos junto a una persona especializada en temas médicos, acaba no estando total o correctamente cumplimentado.

Al ser los Tele-Operadores profesionales médicos, se elimina en un gran número de ocasiones la necesidad de solicitar informes o pruebas médicas adicionales, que a veces son innecesarios. Un agente no experto en temas médicos casi siempre solicitaría dicho informe adicional “por si acaso”, lo cual alargaría el tiempo del proceso de selección. Es importante señalar, que los procesos de selección, que se alargan simplemente por el hecho de la solicitud de informes médicos, en numerosas ocasiones, acaban por no contratarse.

Con esta reducción del tiempo de proceso evitamos que, desde que se inicia el proceso de selección, hasta que la valoración finalice, el estado de salud del candidato haya variado lo mínimo posible.

En el 90% de los casos, basta una única llamada para recopilar toda la información relativa al riesgo. Hay que tener en cuenta que el objetivo de esta nueva herramienta de trabajo es cerrar la contratación del seguro en una sola llamada.

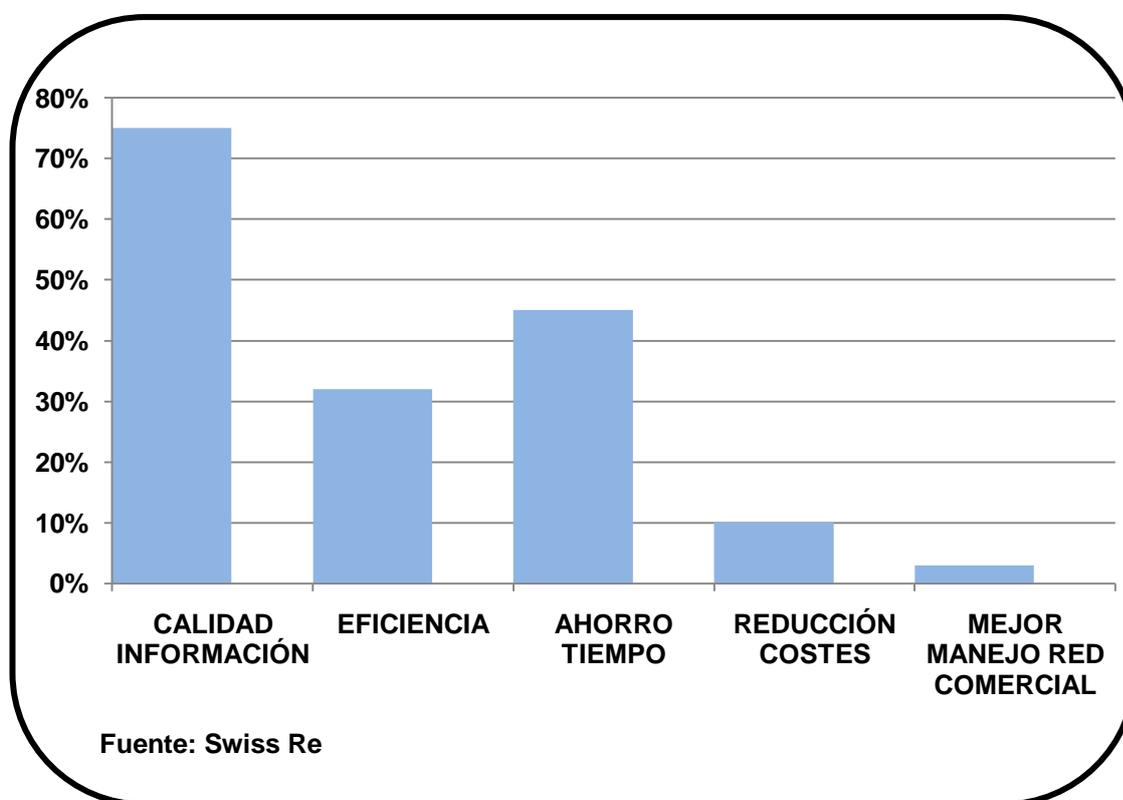
De esta manera, se agiliza el proceso de suscripción, especialmente en aquellos casos en que se requiere ampliar la información médica.

## 1.2 Fiabilidad de los datos declarados

A primera vista, quizás sea éste el mayor beneficio que obtengamos con la Tele-Suscripción. La mejor calidad de la información recopilada y el incremento de ésta, son más que evidentes.

En el siguiente gráfico podemos observar como el ahorro de tiempo y la calidad de la información son los beneficios más significativos en el uso de esta nueva técnica de suscripción de seguros de vida.

Gráfico 12. **Porcentaje de Beneficios con el uso de la Tele-Suscripción.**



El uso del teléfono tiene efectos positivos sobre todos los tipos de declaraciones. El volumen y el detalle de las respuestas son muy significativos, respecto al sistema tradicional. La información médica obtenida es mucho más efectiva y completa. El teléfono es enormemente útil a la hora de solicitar información adicional directamente al posible asegurado en el momento de hacer la entrevista. Está claro que la fiabilidad y calidad de las respuestas dependerá de cómo hagamos las preguntas. Estas han de ser claras, concisas y en un lenguaje que no sea demasiado técnico, ha de ser lo más entendible posible para el candidato. Hay que cerciorarse de que entiende lo que le estamos preguntando. El tiempo entre pregunta y pregunta ha de ser adecuado.

Con este nuevo sistema el candidato es más honesto en sus respuestas, le es más fácil y cómodo revelar información personal sobre su historial médico y estilo de vida en una entrevista realizada por un profesional de la medicina, que no con el clásico agente de seguros. Al candidato siempre le será cómodo hablar de su historial médico en la intimidad de su propio hogar, con un enfermero o tele-operador cualificado. Es imprescindible ganarse la confianza del candidato para poder llegar a un mejor entendimiento durante el proceso de evaluación, y así obtener una mejor y mayor información médica, y por tanto, reducir la posibilidad de que el candidato oculte información relevante.

La entrevista telefónica queda grabada, y se le advierte de su obligación de no ocultar información durante la conversación. Esta grabación representa la mejor prueba de la información suministrada.

Estas entrevistas telefónicas son extremadamente útiles en los casos en los que el candidato tiene problemas músculo-esqueléticos, enfermedades mentales o abusos de drogas y alcohol.

### **1.3 Mayor nivel de satisfacción del solicitante.**

Un punto a tener muy en cuenta, con este nuevo sistema de suscripción de Seguros de Vida, es la comodidad del solicitante.

Con el sistema tradicional, el candidato ha de responder a toda una serie de preguntas personales sobre su estado de salud, a un agente que, en la mayoría de los casos, no conoce y tiene muy pocas nociones médicas. Para el candidato esto puede resultar bastante incómodo. Sin embargo, cuando estas preguntas son realizadas por un profesional médico, mediante una entrevista personalizada, de acuerdo con la edad, necesidades y clasificación del riesgo del solicitante, éste tiende a sentirse más cómodo.

El Tele-Operador sabe cómo hacer todas y cada una de las preguntas, tiene una especial habilidad para ir ganándose la confianza del cliente, para que éste le explique sin reticencia su estado de salud, entiende lo que el solicitante le explica, etc. Como consecuencia de todo esto, el cliente acostumbra a no tener ningún tipo de problema en responder a todas las preguntas o cuestiones que se le planteen referentes a su estado de salud. De ahí, como ya hemos comentado en el punto anterior, que la fiabilidad de las respuestas sea mayor.

La imagen que el cliente percibe de nuestra entidad es muy diferente. Para él todo ha sido más sencillo. El cuestionario de salud, poco a poco se ha ido adaptando a las respuestas que el cliente iba dando, es decir, se ha convertido en un cuestionario interactivo. No ha tenido que presentar más información médica, que la estrictamente necesaria. La suscripción de la póliza ha sido más rápida que con el sistema tradicional.

Las Entidades que acostumbran a contactar con el asegurado, posteriormente a la suscripción del seguro de vida, para evaluar el grado de satisfacción de

éste, respecto a la entrevista telefónica, comentan que el asegurado está enormemente satisfecho con el trato recibido en esta nueva forma de contratar el seguro.

En definitiva, el candidato al Seguro de Vida, queda enormemente satisfecho con el trato recibido y la rapidez con la cual ha contratado su seguro de vida. Su nivel de confianza y sensación de servicio ha aumentado.

#### **1.4 Mayor nivel de satisfacción del canal.**

Con el método tradicional de suscripción de Seguros de Vida, el canal o agente es el encargado de hacer que el cliente cumplimente el cuestionario de salud, y en algunas ocasiones no es fácil o agradable, hacer cierto tipo de preguntas de carácter tan íntimo y personal a los clientes.

Hemos de tener en cuenta, que el agente/canal no acostumbra a tener la formación adecuada para la selección de riesgos en vida, ni los conocimientos médicos suficientes para resolver cualquier duda que le pueda surgir al cliente en el momento de contestar las preguntas del cuestionario de salud.

Para el agente el cuestionario de salud acaba siendo una rutina administrativa que le ocupa un tiempo, que podría dedicar a otras tareas mucho más efectivas para él.

Además, al ser el proceso de suscripción del seguro más rápido y ágil, el agente cobra antes sus comisiones.

En definitiva, para el agente/canal, esta nueva forma de suscripción de seguros, es una liberación de carga de trabajo administrativo. El agente quiere vender, que es lo que sabe hacer, y dejar las tareas de selección de riesgos de vida a un profesional experto en temas médicos.

#### **1.5 La mejor prueba en caso de litigio.**

La grabación de las llamadas es la mejor prueba de la información suministrada por el solicitante.

El contenido de la entrevista-conversación telefónica, puede ser utilizado como prueba de la existencia de ocultamiento o falsa declaración, en caso de litigio. Es muy importante que la integridad del mensaje, su autenticidad y su no alteración y la fecha, puedan ser totalmente garantizados.

Atendiendo a las normas de la LOPD (Ley Orgánica de la Protección de Datos), para poder utilizar esta grabación de voz como prueba, es muy importante que el asegurado nos haya dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y de salud.

Con el sistema tradicional, siempre corremos el riesgo de que la declaración de salud del seguro de vida no esté correctamente rellena, y en algunos casos, tampoco suele estar firmada por el solicitante, con lo cual esta declaración no tiene ninguna validez delante de un juez.

## **1.6 Exactitud en la tarificación.**

A veces por no tener toda la información, se tiende a sobreprimiar o excluir alguna cobertura complementaria.

La grabación de las llamadas es la mejor prueba de la información suministrada por el solicitante. Al conocer el candidato, que la entrevista está siendo grabada, se reduce bastante la posibilidad de que el solicitante oculte información relevante o dé respuestas que no son ciertas o sean inexactas, para así no generar el rechazo por parte de la Entidad Aseguradora de la contratación de la póliza o su posible tarificación con una sobreprima.

## **1.7 Menos cancelaciones de solicitudes.**

Con esta nueva herramienta de trabajo, y tal como hemos indicado anteriormente, se agiliza el proceso de suscripción al existir menor carga administrativa. Únicamente en los casos que sea estrictamente necesario se solicitará información complementaria.

En el modelo tradicional, se acostumbra a solicitar, por el escaso conocimiento médico del agente, más información de la necesaria, provocando ésto un mayor volumen de solicitudes pendientes de estudio, que finalmente gran parte de ellas no llegan a contratarse.

En la tele-suscripción, al ser el volumen de solicitudes a la espera de su evaluación médica menor, se producen menos anulaciones alcanzando un mayor volumen de negocio.

## **1.8 Costes de suscripción.**

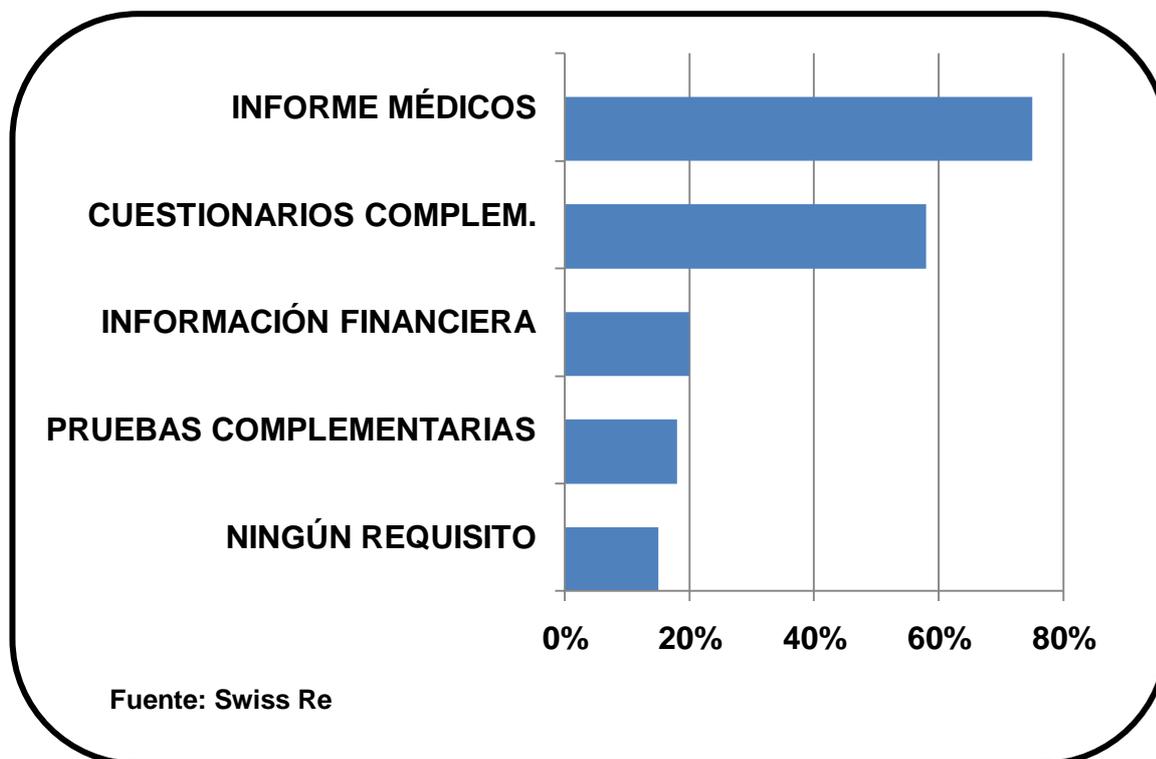
Al ser un experto en temas médicos la persona que hace la entrevista telefónica, solamente se requerirá información adicional o revisión médica en los casos estrictamente necesarios. En el caso que durante el cuestionario de salud, el candidato declare alguna enfermedad o trastorno, para la cual la entidad aseguradora, tenga claro que no va a aceptar la cobertura del riesgo, tampoco se le solicitarán más pruebas al candidato, ni tampoco la revisión médica.

Se ha demostrado, que gracias a la entrevista telefónica la solicitud de informes médicos y la cumplimentación de cuestionarios adicionales, ha disminuido sustancialmente.

En consecuencia, al haber menos gasto derivado de las revisiones médicas, los costes de suscripción son sustancialmente menores.

En el siguiente gráfico vemos el grado de reducción de requisitos necesarios a la hora de la evaluación del riesgo.

Gráfico 13. **Reducción de requisitos con el uso de la Tele-Suscripción.**



### 1.9. El Reasegurador está más seguro.

Todas estas ventajas mencionadas con anterioridad también benefician a la compañía Reaseguradora. Ésta tiene la seguridad de que con esta nueva herramienta de trabajo, el proceso de selección de riesgos es más riguroso y estandarizado, con lo cual puede hacerse una revisión en los tramos de edad y capital en los cuales se requiere revisión médica.

### 1.10. Eliminación de papel.

Otra ventaja que encontramos con esta nueva técnica de suscripción de Seguros de Vida, es la importante reducción de papel.

Con el método tradicional se genera una gran cantidad de papel a la hora de contratar un Seguro. Por un lado tenemos la solicitud del seguro y datos personales, la declaración de salud, cuestionarios e informes médicos, si los hubiera y, finalmente el contrato del seguro.

Con este nuevo método sólo se archivarían los informes o pruebas médicas estrictamente necesarias para la evaluación del riesgo. Estas se guardarían en formato “pdf”, juntamente con la grabación de la entrevista telefónica.

A continuación hacemos un esquema en el cual se pueden observar todas las ventajas que todos obtenemos con la Tele-Suscripción.

Gráfico 14. **Ventajas de la Tele-Suscripción.**



## **2. DESVENTAJAS**

### **2.1. Costes de Implantación.**

Como es de suponer la implantación de esta nueva herramienta de trabajo conlleva una inversión, el coste de la cual variará dependiendo del modelo que la entidad aseguradora quiera o necesite implantar: T-grande, t-pequeña, t-intermedia (que sería un mix de las otras dos).

Hemos de tener en cuenta que como en todas las operaciones de implementación de una nueva herramienta de trabajo o similar, el coste que esta inversión conlleva no se desembolsará en un inicio. En el contrato firmado con el proveedor vendrá detallado el calendario a seguir en este proceso de implementación. Por tanto, habrá varias fechas de pago.

Esta nueva herramienta de trabajo se considera inmovilizado intangible a efectos contables, quedando registrado en el activo del balance de la compañía. El gasto deberá amortizarse durante su vida útil, y siempre dentro del plazo de cinco años, según lo dispuesto en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1317/2008 de 24 de julio.

Asociado a esta desventaja es importante decidir la externalización o la internalización de la Tele-Suscripción. Ambos modelos presentan sus ventajas e inconvenientes. Mediante la externalización se consigue reducir el coste inicial de infraestructura.

### **2.2. Costes de Formación.**

Recordemos que con esta nueva forma de hacer la suscripción de seguros de vida, necesitaremos contratar nuevo personal, o formar al personal ya existente, para poder realizar todo este proceso de forma segura y eficaz.

También se puede externalizar este servicio con una empresa dedicada a ello, pero también vamos a tener un gasto adicional.

### **2.3. Nueva forma de contactar con el Cliente.**

Hemos comentado anteriormente, que con este nuevo sistema de contratación de seguros, el cliente se siente más cómodo a la hora de revelar sus datos personales, y tiene una mayor sensación de servicio.

Pero, también hay que tener en cuenta que hay una parte de estos clientes, aunque sea mínima, y quizás los clientes que ya han creado un vínculo de confianza con su agente o mediador, que les es difícil y raro tener que cambiar la manera con la cual contrataban sus seguros hasta ahora.

Una vez el cliente ha salido de la oficina, puede resultar difícil contactar con él. Aunque en estos casos lo ideal sería, que el cliente contactase con el centro telefónico desde la misma oficina en la cual ha ido a contratar su seguro de vida.

#### **2.4. Nueva forma de actuar del Agente/Canal.**

Continuando en la línea del punto anterior, también hay un número de agentes o intermediarios, para los cuales el seguimiento del cuestionario de salud, las pruebas médicas y la contratación del seguro, se han convertido en una rutina, pero que le hace estar más cerca de sus clientes y por tanto han creado un vínculo de confianza, que les va muy bien para la venta de otros productos.

#### **2.5. Exceso de información en las declaraciones de salud.**

Es muy importante que los entrevistadores, tengan unas pautas muy claras y marcadas acerca de la información que han de pedir al cliente. Solamente se ha de solicitar la información necesaria para la correcta valoración del riesgo. En ocasiones se tiende a solicitar demasiada información, lo cual implica una acumulación de información inútil y un aumento del tiempo necesario para la suscripción del seguro

#### **2.6. Venta infructuosa.**

Si el vendedor se centra demasiado en la venta del seguro de vida, y no tiene ningún dato de salud del cliente, corre el riesgo que éste padezca alguna enfermedad o minusvalía por la cual no sea posible la contratación del seguro.



## CAPÍTULO 6. NORMATIVA LEGAL

La suscripción o contratación de un Seguro de Vida está sujeta a la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, del Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (RD 6/2004) y por los RD 297/2004 de 20 de febrero y 239/2007 de 16 de febrero, por los que se modifica el reglamento. Además también son aplicables la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre la Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

A continuación pasamos a detallar las leyes y los artículos que hacen referencia a la contratación de seguros, concretamente a distancia de forma telefónica.

### 1. LEY 50/1980, DE 8 DE OCTUBRE, DE CONTRATO DE SEGURO

#### 1.1. Reducir el tiempo transcurrido entre la Solicitud y el Contrato del Seguro.

Este artículo nos revela la importancia de lo necesario que resulta reducir al máximo el tiempo transcurrido entre la solicitud del seguro de vida y su contratación, para así evitar en lo máximo de lo posible que hayan cambios en el estado de salud del candidato durante el proceso de suscripción.

##### Artículo 6.

*“La solicitud de seguro no vinculará al solicitante. La proposición de seguro por el asegurador vinculará al proponente durante un plazo de quince días. Por acuerdo de las partes, los efectos del seguro podrán retrotraerse al momento en que se presentó la solicitud o se formuló la proposición.”*

#### 1.2. Derecho del Asegurado para resolver el Seguro.

El derecho de resolución por parte del asegurado de un seguro contratado a distancia fue incorporado en nuestro ordenamiento jurídico por la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados, y derogado por Ley 22/2007, de 11 de julio.

##### Artículo 6bis.

*“1. El tomador de un contrato de seguro celebrado a distancia, distinto del seguro sobre la vida, que sea una persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, tendrá la facultad unilateral de resolver el contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de cobertura, dentro del plazo de 14 días, contados desde la fecha de celebración del contrato o desde el día en que el tomador reciba las condiciones contractuales y la información exigida por el artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, si esta fecha es posterior.*

*[...]*

*2. La facultad unilateral de resolución del contrato deberá ejercitarse por el tomador mediante comunicación dirigida al asegurador a través de un soporte duradero, disponible y accesible para éste y que permita dejar constancia de la*

notificación. Esta comunicación se hará de acuerdo con las instrucciones que el tomador haya recibido de conformidad con lo previsto en el apartado 3 del artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. La referida comunicación deberá expedirse por el tomador del seguro antes de que venza el plazo indicado en el apartado anterior.

3. A partir de la fecha en que se expida la comunicación a que se refiere el apartado anterior cesará la cobertura del riesgo por parte del asegurador y el tomador del seguro tendrá derecho a la devolución de la prima que hubiera pagado, salvo la parte correspondiente al período de tiempo en que el contrato hubiera tenido vigencia. El asegurador dispondrá para ello de un plazo de 30 días a contar desde el día que reciba la comunicación de rescisión.”

### **1.3. Obligación de Declarar Todas las Circunstancias que Puedan Influir en la Evaluación del Riesgo.**

Estos artículos explican, que el candidato al seguro de vida tiene la obligación de declarar al asegurador todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo antes de la suscripción del seguro. En este caso la legislación no entra en cual ha de ser el contenido de dicho cuestionario, ni tampoco específica que no se pueda hacer por teléfono.

Durante la duración del contrato el asegurado deberá comunicar cualquier agravamiento del riesgo.

#### **Artículo 10.**

*“El tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él”.*

#### **Artículo 11.**

*“El tomador del seguro o el asegurado deberán, durante el curso del contrato, comunicar al asegurador, tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.”*

### **1.4. Obligación de Responder con Total Sinceridad al Cuestionario de Salud.**

Estos artículos hacen referencia a la obligatoriedad por parte del candidato a responder con total sinceridad a las preguntas del cuestionario de salud. En el caso de haber falseado las respuestas, la compañía tiene el derecho en el plazo de un año a impugnar el contrato del seguro de vida o variar el importe de la prima.

#### **Artículo 89.**

*“En caso de reticencia e inexactitud en las declaraciones del tomador, que influyan en la estimación del riesgo, se estará a lo establecido en las disposiciones generales de esta Ley. Sin embargo, el asegurador no podrá impugnar el contrato una vez transcurrido el plazo de un año, a contar desde la fecha de su conclusión, a no ser que las partes hayan fijado un término más breve en la póliza y, en todo caso, salvo que el tomador del seguro haya actuado con dolo. Se exceptúa de esta norma la declaración inexacta relativa a la edad del asegurado, que se regula en el artículo siguiente”.*

#### **Artículo 90.**

*“En el supuesto de indicación inexacta de la edad del asegurado, el asegurador sólo podrá impugnar el contrato si la verdadera edad del asegurado en el momento de la entrada en vigor del contrato excede de los límites de admisión establecidos por aquél. En otro caso, si como consecuencia de una declaración inexacta de la edad, la prima pagada es inferior a la que correspondería pagar, la prestación del asegurador se reducirá en proporción a la prima percibida. Si, por el contrario, la prima pagada es superior a la que debería haberse abonado, el asegurador está obligado a restituir el exceso de las primas percibidas sin intereses”.*

## 1.5. Derechos del Solicitante.

Como veremos más adelante, el candidato tiene una serie de derechos y obligaciones, con respecto a la posible resolución del contrato, los cuales se detallan en esta ley.

Redacción según Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores tras su modificación por Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

### “Artículo 83a

1. El tomador del seguro en un contrato de seguro individual de duración superior a seis meses *que haya estipulado el contrato sobre la vida propia o la de un tercero tendrá la facultad unilateral de resolver el contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna dentro del plazo de 30 días siguientes a la fecha en la que el asegurador le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.*

[...]

2. *La facultad unilateral de resolución del contrato deberá ejercitarse por el tomador mediante comunicación dirigida al asegurador a través de un soporte duradero, disponible y accesible para éste y que permita dejar constancia de la notificación. La referida comunicación deberá expedirse por el tomador del seguro antes de que venza el plazo indicado en el apartado anterior.*

3. *A partir de la fecha en que se expida la comunicación a que se refiere el apartado anterior cesará la cobertura del riesgo por parte del asegurador y el tomador del seguro tendrá derecho a la devolución de la prima que hubiera pagado, salvo la parte correspondiente al período de tiempo en que el contrato hubiera tenido vigencia. El asegurador dispondrá para ello de un plazo de 30 días a contar desde el día que reciba la comunicación de rescisión.”*

## 2. LEY 30/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE ORDENACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SEGUROS PRIVADOS.

### 2.1. Derechos y Obligaciones del Candidato.

El artículo 60 de esta ley, modificado posteriormente por la ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados, es el que regula el deber de información al tomador de un seguro de vida, al objeto de adecuar su contenido a las exigencias de información, y a las particularidades que exige la contratación de seguros de vida a distancia y con soporte duradero.

Al inicio de la entrevista telefónica siempre se advertirá al candidato que la entrevista se está realizando en cumplimiento de los preceptos legales, los derechos y obligaciones que tiene, y que dicha entrevista va a ser grabada.

Todas las entrevistas deben ser guardadas en formato digital y conservarse durante toda la vida útil de la póliza. Como ya hemos indicado en el párrafo anterior, estas grabaciones han de ser archivadas en un soporte duradero como pueden ser cd, dvd, etc., de forma que, en caso de siniestro sean fácilmente identificables. Como medida de seguridad alternativa sería conveniente hacer una copia de seguridad de todas ellas.

#### Artículo 60

“1. Antes de celebrar un contrato de seguro, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre el Estado miembro y la autoridad a quienes corresponde el control de la actividad de la propia entidad aseguradora, extremo éste que deberá, asimismo, figurar en la póliza y en cualquier otro documento en que se formalice todo contrato de seguro.

2. Antes de celebrar un contrato de seguro distinto al seguro de vida, si el tomador es una persona física, o cualquier contrato de seguro de vida, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre la legislación aplicable al contrato, sobre las disposiciones relativas a las reclamaciones que puedan formularse y sobre los demás extremos que se determinen reglamentariamente.

3. Cuando el contrato de seguro vaya a celebrarse en el marco de un sistema de prestación de servicios a distancia organizado por el asegurador que utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración de ese contrato, y el tomador sea una persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, además de la información prevista en los apartados anteriores, deberá informarse sobre la existencia, en su caso, del derecho de rescisión a que se refieren los artículos 6 bis y 83.a de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y su forma de ejercicio, así como acerca del procedimiento que se vaya a seguir para la celebración del contrato y demás extremos que reglamentariamente se establezcan.

[...]

4. Toda la información a que se refiere el apartado anterior, así como las condiciones contractuales deberán ser puestas por el asegurador a disposición del tomador en soporte duradero accesible al tomador con antelación suficiente al momento en que éste asuma cualquier obligación derivada del contrato de seguro.

Cuando el contrato se haya celebrado a petición del tomador utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información previa a la celebración del contrato en un soporte duradero accesible al tomador, el asegurador cumplirá inmediatamente después de la celebración del contrato de seguro las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior.

En cualquier momento de la relación contractual el tomador tendrá derecho a obtener las condiciones contractuales en papel y a cambiar las técnicas de comunicación a distancia utilizadas.

5. A efectos de lo previsto en los apartados 3 y 4 anteriores se entenderá por: **Técnica de comunicación a distancia:** todo medio que pueda utilizarse para la celebración de un contrato de seguro entre el asegurador y el tomador sin que exista una presencia física simultánea de las partes. **Soporte duradero:** todo instrumento que permita almacenar la información de modo que pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que tal información está destinada y permita su reproducción sin cambios.

6. Durante todo el período de vigencia del contrato de seguro sobre la vida, la entidad aseguradora deberá informar al tomador de las modificaciones de la información inicialmente suministrada y asimismo sobre la situación de su participación en beneficios, en los términos y plazos que reglamentariamente se determinen.”

### 3. LEY 1/2000, DE 7 DE ENERO, DE ENJUICIAMIENTO CIVIL.

A efectos legales la grabación de voz, se puede considerar como un documento. El artículo 299.2 de esta ley, señala que el documento electrónico (en nuestro caso la propia grabación de voz), es un medio de prueba aceptada en derecho.

Tiene los mismos efectos y validez que un documento físico (en papel), y no por tener una apariencia electrónica, puede ser no tenido en cuenta a todos los efectos probatorios oportunos.

#### Artículo 299. Medios de prueba.

“1. Los medios de prueba de que se podrá hacer uso en juicio son: Interrogatorio de las partes, documentos públicos, documentos privados, dictamen de peritos, reconocimiento judicial e interrogatorio de testigos.

2. También se admitirán, conforme a lo dispuesto en esta Ley, los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permiten archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y operaciones matemáticas llevadas a cabo con fines contables o de otra clase, relevantes para el proceso.

3. Cuando por cualquier otro medio no expresamente previsto en los apartados anteriores de este artículo pudiera obtenerse certeza sobre hechos relevantes, el tribunal, a instancia de parte, lo admitirá como prueba, adoptando las medidas que en cada caso resulten necesarias.”

#### 4. LEY 34/2003, DE 4 DE NOVIEMBRE, DE MODIFICACIÓN Y ADAPTACIÓN A LA NORMATIVA COMUNITARIA DE LA LEGISLACIÓN DE SEGUROS PRIVADOS.

La Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de diciembre, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, que tenía como objetivo prioritario garantizar la libertad de los consumidores y generar la confianza necesaria en la contratación a distancia. Fue parcialmente incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación de la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados.

El contenido de esta Ley está centrado en regular algunos aspectos de la comercialización a distancia de Seguros de Vida, pero sin previsiones concretas en cuanto a los servicios financieros a distancia en general. Más adelante veremos la ley 22/2007, con la cual se cubren estos aspectos que con la ley 34/2003 no se concretan totalmente.

Mediante los siguientes artículos se hacen modificaciones o inclusiones de artículos en la ley 50/80, reconociendo la posibilidad de celebrar a distancia un contrato de seguro.

##### 4.1. Artículo Primero.

Se da nueva redacción al artículo 60 de la Ley 30/1995, ya comentada anteriormente en el punto 2.

##### 4.2. Artículo Segundo.

En este artículo se efectúan las siguientes modificaciones en la Ley 50/80, también comentadas anteriormente en el punto 1:

- Se modifica la redacción del artículo 83a.
- Se crea el artículo 6bis.
- Se añaden las disposiciones adicionales primera y segunda, para detallar las siguientes definiciones:
  - *“DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. **Soporte duradero.** Siempre que esta Ley exija que el contrato de seguro o cualquier otra información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá cumplido si el contrato o la información se contienen en papel u otro soporte duradero que permita guardar, recuperar fácilmente y reproducir sin cambios el contrato o la información.”*
  - *“DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. **Contratación a distancia.** A los efectos de esta Ley se entiende por contrato a distancia todo contrato de seguro celebrado en el marco de un sistema de prestación de servicios a distancia organizado por el asegurador, que utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración de ese contrato, incluida la propia celebración. Se entenderá por **técnica de comunicación a distancia** todo medio que pueda*

*utilizarse para la celebración de un contrato de seguro entre el asegurador y el tomador sin que exista una presencia física simultánea de las partes. Las notificaciones o comunicaciones realizadas a distancia, y muy especialmente en las que se utilicen técnicas electrónicas, telemáticas o informáticas, deberán garantizar la integridad del mensaje, su autenticidad y su no alteración, debiéndose utilizar mecanismos que garanticen la constatación de la fecha del envío y recepción del mensaje, su accesibilidad, conservación y reproducción.”*

## **5. LEY 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES.**

Está totalmente prohibido preguntar al solicitante, si es mujer u hombre, sobre el estado de embarazo, ni si se plantea estarlo. Tampoco está permitido hacer preguntas sobre orientación sexual, raza o religión.

Está permitido hacer preguntas acerca de los antecedentes familiares relativos a la salud y también sobre el SIDA.

## **6. LEY 22/2007, DE 11 DE JULIO, SOBRE COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS DESTINADOS A LOS CONSUMIDORES.**

Esta ley viene a acabar de completar la Directiva 2002/65/CE y, a cubrir las lagunas que, como hemos comentado anteriormente, dejó la Ley 34/2003, en relación a la comercialización a distancia de seguros de vida.

El objetivo prioritario de esta directiva, es garantizar la libertad de elección de los consumidores y generar la confianza necesaria en la contratación a distancia, especialmente en el marco de los servicios financieros. Todo ello destinado a que el candidato sepa en todo momento cuales son sus derechos y sus obligaciones.

A continuación detallaremos los artículos que están más claramente relacionados con la contratación a distancia de los seguros de vida:

### **6.1. Ámbito de Aplicación.**

Esta ley se aplicará a los contratos que se celebren, presten y negocien a distancia, con consumidores de servicios financieros. Dentro de dichos servicios entrarías las operaciones de seguros privados definidos en el art. 3 del texto refundido de la ley 30/1995, aprobada por RD Legislativo 6/2004 (Artículo 1).

Entendemos que el contrato a distancia es aquel que se negocia y se celebra sin la presencia física y simultánea del proveedor y del consumidor. Para ello

se emplea exclusivamente un técnica de comunicación a distancia como pueden ser medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares).

## 6.2. Las partes que intervienen en dicho contrato.

Las partes del contrato a distancia son el proveedor (quien interviene por cuenta propia prestando un servicio financiero a distancia) y el consumidor (personas físicas que, en estos contratos a distancia, actúan para obtener un fin ajeno a su actividad empresarial o profesional). En nuestro caso serían la entidad aseguradora y el posible asegurado. (Artículo 5).

## 6.3. Los instrumentos técnicos.

Los **instrumentos técnicos** utilizados para la comercialización a distancia de un seguro de vida, han de asegurar que quede constancia de toda la operación en un soporte duradero (instrumento que permita al consumidor guardar toda la información referente a dicha operación, y que pueda recuperarla y reproducirla sin que haya cambios de la información almacenada). (Artículo 6).

## 6.4. Información previa al contrato.

La entidad aseguradora ha de suministrar al candidato, con suficiente antelación y antes de que éste asuma cualquier obligación la siguiente información. (Artículo 7).

- **Datos relativos a la propia Entidad Aseguradora:** actividad principal del proveedor, dirección e identidad completa. Si el servicio se presta a través de intermediarios o representante, también se darán todos los datos de éste.
- **Datos relativos al Servicio Financiero** que se ofrece al consumidor, en nuestro caso el seguro de vida. Precio (comisiones, cargas y gastos, impuestos) o su base de cálculo en caso de que no pueda cuantificarse, advertir si existen riesgos especiales, indicar las modalidades de pago y ejecución, informar si hay algún coste suplementario específico de la utilización del servicio a distancia y el periodo durante el cual la información suministrada será válida.
- **Información relativa al propio contrato a distancia.** El cliente ha de conocer si tiene derecho al desistimiento y las instrucciones para ejercerlo. Se informará si el cliente tiene algún otro derecho distinto al de desistimiento. El Estado miembro en cuya legislación se basa el proveedor y la legislación aplicable.
- **Información relativa a los medios de reclamación e indemnización.** Se ha de informar al cliente acerca de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los cuales tiene acceso, y cómo puede acceder a ellos. Si existen fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, ya sean de carácter obligatorio o voluntario.

En el caso de la “**telefonía vocal**”, existe una rigurosa forma de proceder. Al inicio de la conversación hay que indicar de forma clara la identidad de proveedor y el fin comercial de la llamada. Todo esto previa aceptación expresa del cliente. Una vez el cliente acepta la llamada, su interlocutor se identificará, describirá las principales características del producto o servicio, etc.

## **6.5. Información adicional.**

Existen también unas obligaciones precontractuales como son el suministro obligatorio de determinada información previa a la contratación conforme con lo previsto en los artículos 104 y 105 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. (Artículo 8).

## **6.6. Condiciones Contractuales e Información Previa.**

Es obligatorio comunicar al cliente, mediante papel u otro soporte duradero y accesible, tanto la información previa, antes de la celebración del contrato, como las condiciones contractuales, las cuales, el cliente las puede solicitar en soporte papel, mientras dure la relación contractual. (Artículo 9).

## **6.7. Derecho de Desistimiento.**

Existe un periodo establecido en el cual el cliente tiene derecho a desistir del contrato celebrado. En los contratos de seguros de vida el periodo es de treinta días naturales desde la fecha en la cual se le ha comunicado al cliente que el contrato ha sido celebrado. (Artículos 10 y 11).

El asegurado ha de comunicar a la entidad aseguradora, su deseo de anular el seguro, en la forma que se especifique en el contrato y antes de que expire el plazo para tal efecto. La entidad aseguradora deberá reembolsar la totalidad de la prima, en un plazo máximo de treinta días naturales desde la notificación de desistimiento.

## **6.8. Carga de Prueba.**

En ocasiones sucede que el asegurado niega tener suscrito un seguro con la Entidad. Este hecho acostumbra a suceder, cuando se pasa el recibo de la prima del seguro de vida al cobro en la cuenta bancaria del asegurado y, éste alega que él no ha contratado ningún seguro. Es en este caso la Entidad Aseguradora la que ha de demostrar que este seguro existe (en nuestro caso sería mediante la copia grabada de la entrevista telefónica).

Cuando el asegurado (por causa de invalidez de éste), o sus beneficiarios (por causa de defunción del asegurado), solicitan la prestación de este seguro de

vida, puede darse el caso que la causa de la contingencia ocurrida, fuera preexistente a la suscripción del seguro. En este caso entendemos que el asegurado ocultó este dato a la Entidad Aseguradora cuando se le realizó la entrevista telefónica y, se le hicieron todas las preguntas relativas a su estado de salud. También puede tratarse de algún dato sobre su profesión, hábitos, ... Si esto sucediera, también sería la Entidad Aseguradora la encargada de demostrar que hubo dolo o mala fe en el cuestionario de salud. (Artículo 17).

## **6.9. Sanciones Administrativas.**

Como ya se ha comentado anteriormente en los artículos 6, 7 y 9, la Entidad Aseguradora tiene la obligación de dejar constancia en soporte duradero de todos los contratos de seguro suscritos con los asegurados. (Artículo 18).

En caso de incumplimiento de lo exigido en estos artículos, por parte de la Entidad Aseguradora, ésta será sancionada según lo establecido por la normativa sectorial correspondiente.

Las Entidades Aseguradoras, pueden ser sancionadas con infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 40.3.b y 40.4.b del Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

## **7. LEY ORGÁNICA 15/1999, DE 13 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

Desde el punto de vista de la Tele-Suscripción, esta ley regula las restricciones que hay sobre la tenencia, distribución de copias o grabaciones de las entrevistas telefónicas, ya que estas contienen datos personales y de salud del candidato. Determinados preceptos de esta ley fueron desarrollados mediante el RD 1720/2007 de 21 de diciembre ROPD.

Al igual que la ley anterior (22/2007), la Entidad Aseguradora está obligada a cumplir con las obligaciones que dicta esta ley, como responsable de estos datos personales.

### **7.1. Objeto de esta Ley.**

En aplicación a la Tele-Suscripción de Seguros de Vida, el objeto de esta Ley es garantizar y proteger, todo lo que respecta al tratamiento de datos personales y de salud de los asegurados. (Artículo 1).

## 7.2. **Ámbito de Aplicación.**

Nos referimos a los datos personales y de salud que están registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento. (Artículo 2).

## 7.3. **Definiciones.**

Este artículo nos define los conceptos claves para el cumplimiento de la normativa. (Artículo 3).

- **Datos de carácter personal:** Todo tipo de información de personas físicas que puedan ser identificadas o identificables. En el caso de los seguros de vida estaríamos hablando de los datos personales del candidato, y sobre todo de los datos de salud.
- **Fichero:** Conjunto organizado de datos de carácter personal, sea cual sea la forma de creación, almacenamiento, organización y acceso. Sería la entrevista telefónica con el candidato al seguro de vida.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier tipo de operación o tratamiento técnico, que haga posible la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación.
- **Responsable del fichero o tratamiento:** En el caso de los seguros de vida sería la entidad aseguradora, ya que es ésta la que decida sobre la finalidad, contenido y uso de esta información.
- **Afectado o interesado:** El asegurado poseedor del seguro de vida.
- **Encargado del tratamiento:** Dependiendo de si la entidad aseguradora hace ella misma la función de la Tele-Suscripción, o lo hace una empresa de servicios externa. En el primer caso sería la Entidad Aseguradora, y en el segundo supuesto, se entiende que debería estar especificado en el contrato de prestación de servicios.

## 7.4. **Calidad de los datos.**

Los datos personales y de salud, sólo podrán ser recogidos para la finalidad que se han obtenido. (Artículo 4).

Este artículo limita la calidad y cantidad de los datos que podemos recoger del candidato. Estos han de ser los estrictamente necesarios para la finalidad para la cual los obtenemos. Si estos datos son inexactos o incompletos, deberán eliminarse y sustituidos por los correctos. En el caso de que el fin para el cual estos datos han sido obtenidos, serán cancelados.

## **7.5. Derecho de información en la recogida de datos.**

El candidato siempre debe ser informado de forma expresa e inequívoca de: (Artículo 5).

- Que toda la conversación va a ser grabada y de la finalidad y destino y destinatarios de esta información.
- Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le van a plantear y, de las consecuencias de que los datos facilitados no sean ciertos o erróneos y, de su negativa a responder a las preguntas.
- Es posible rectificar, modificar o cancelar los datos.
- Quien es el responsable del tratamiento de estos datos.

## **7.6. Consentimiento del afectado.**

Es necesario el consentimiento del asegurado para el tratamiento de los datos, salvo que la ley disponga otra cosa.

## **7.7. Datos relativos a la Salud.**

Los datos de salud, de origen racial y los relacionados con la vida sexual solo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente. (Artículo 8).

## **7.8. Seguridad de los Datos.**

El responsable del fichero (datos que se recopilan del futuro candidato, durante la entrevista telefónica) y el encargado su tratamiento, deberán adoptar una serie de medidas de índole técnica y organizativas necesarias, las cuales garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. (Artículo 9).

## **7.9. Deber de Secreto.**

Como es de suponer, el responsable del fichero y toda persona o Entidad que intervengan en cualquier fase del tratamiento de estos datos personales y de salud, están obligados al secreto profesional respecto a los mismos y al deber de guardarlos. Estas obligaciones se mantendrán, aún después de finalizar las relaciones con el titular del fichero o en su caso con el responsable del mismo. (Artículo 10).

## **7.10. Comunicación y Acceso de Datos por Terceros.**

La Entidad Aseguradora, como responsable de los datos personales y de salud del asegurado, sólo podrá ceder estos datos a un tercero en el caso que sean estrictamente necesarios para los fines con los cuales se han recogido estos datos. (Artículos 11 y 12).

Un ejemplo podría ser el caso de la Compañía Reaseguradora con la cual tenemos establecido un contrato de reaseguro.

## **7.11. Derechos de las Personas.**

El asegurado tiene derechos sobre sus datos personales y de salud que la Entidad Aseguradora tiene guardados. (Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19).

Estos derechos son:

- Impugnación de valoraciones.
- Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos.
- Derecho de acceso.
- Derecho de rectificación y cancelación.
- Tutela de los derechos.
- Derecho a indemnización.

## **Ficheros de Titularidad Privada.**

Se llaman así a los ficheros que la Entidad Aseguradora tiene la necesidad de crear para guardar en ellos los datos personales y de salud de sus asegurados. Siempre respetando las garantías que esta Ley establece para la protección de las personas. (Artículo 25).

La Entidad Aseguradora tiene la obligación de notificar previamente la creación de estos ficheros a la Agencia Española de Protección de Datos. Dicha notificación deberá contener toda una serie de datos exigidos por la AEPD. Si el fichero se ajusta a los requisitos exigibles el Registro inscribirá el mencionado fichero. Se entiende que el fichero está automatizado a todos los efectos si, ha transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud de inscripción, y la AEPD no nos indica lo contrario. (Artículo 26).

En el caso que la Entidad Aseguradora tuviese que ceder los datos a un terceros, deberá informar de ello a los afectados, indicando, asimismo, la finalidad del fichero, la naturaleza de los datos y el nombre y dirección del cesionario. (Artículo 27).

## CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES

Gracias a la sorprendente expansión y rápida evolución de las redes de telecomunicaciones, las Entidades Aseguradoras han sabido encontrar una nueva forma de suscribir los Seguros de Vida, la cual es mucho más ágil, rápida y eficaz que el modelo tradicional que venimos usando hasta ahora. El modelo actual de selección está estancado, llevamos cincuenta años haciendo prácticamente lo mismo. Vamos haciendo avances, pero éstos son muy insignificantes.

Es necesario volver a hacer un diseño de los procesos de selección, para así poder mantener el nivel de competitividad. Es muy importante optimizar procesos y con ello reducir costes, pero siempre teniendo en cuenta, no reducir en ningún caso, la calidad de servicio, ni la calidad de selección. Respetando siempre, sin lugar a dudas, todos los requisitos que exige la ley para este tipo de contratación de Seguros de Vida.

No cabe duda, que esta nueva herramienta de trabajo, mejora sustancialmente el proceso de selección y suscripción de los seguros de vida, en todas la Entidades Aseguradoras.

Para poder llevar a cabo todo este proceso de la forma más eficaz y segura posible, es necesario un proyecto en el cual deben participar todos los departamentos que intervienen en el diseño, gestión y venta del producto, requiriendo la aplicación de una infraestructura técnica adecuada.

Cada Entidad Aseguradora ha de escoger el modelo de Tele-Suscripción que mejor se adapte a sus necesidades, volumen y, expectativas de negocio, teniendo en cuenta el canal de distribución y el tipo de producto. No existe un único modelo ideal para todas las Entidades, cada una necesita uno a su medida. De esta elección dependerá, en gran parte el éxito y el beneficio obtenidos.

No podemos olvidar que con este nuevo método, también existen algunos inconvenientes, los cuales quedan totalmente compensados, por todas las ventajas que aporta esta nueva herramienta de trabajo.

Los beneficios principales de esta nueva técnica de suscripción de Seguros de Vida, consiste en ganar la confianza del cliente para obtener mediante un cuestionario dinámico, una declaración de salud más detallada y fiable en el menor tiempo posible y, así poder hacer una mejor evaluación del posible riesgo a asegurar. A su vez, todo esto conlleva a un descenso de siniestros y reclamaciones.

Además, está bien valorado tanto por el canal de distribución como por el cliente final.



## CAPÍTULO 8. BIBLIOGRAFIA

- ✚ Publicaciones de SCOR GLOBAL LIFE: [www.scor.com](http://www.scor.com).
  - Gilles Meyer, junio 2009: Retos de la Selección Telefónica de Seguros.
  - Scor Global Life, SelectX y Hank George, año 2009: The Guide to Tele-interviewing Global Perspective Local Solution.
  
- ✚ Publicaciones de GEN RE LifeHealth:
  - Dave Nicholas, marzo 2008: Tele-entrevista y Tele-Suscripción.
  - Sabine Fischer-Hamm, año 2008: El Teléfono como Herramienta de Suscripción.
  - Dave Nicholas, año 2008: Tele-Underwriting. Your Guide to Success.
  
- ✚ Rivera Saganta Jorge, mayo 2009: La Dirección General de Banca-Seguros. (Presentación en Power Point).
  
- ✚ Swiss Re, mayo 2009: La Externalización de Procesos en el Mundo Asegurador. (Presentación en Power Point). Semana del Seguro 2009.
  
- ✚ Pérez Torres, José Luis, marzo 2002. Conociendo el Seguro. Teoría General del Seguro. (2ª edición).
  
- ✚ Cuaderno de Opinión de Tatum, año 2007: Canales de Distribución en el Sector Asegurador.
  
- ✚ Col-legi d'Actuaris, año 2009: Experiencias en Tele-Suscripción de Seguros de Vida y Salud. (Presentación en Power Point)
  
- ✚ [www.hispaseguros.com/Reaseguros.html](http://www.hispaseguros.com/Reaseguros.html)
  
- ✚ Normativa Legal en la página web: [www.noticias.juridicas.com](http://www.noticias.juridicas.com)
  - Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
  - Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
  - Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
  - Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de Modificación y Adaptación a la Normativa Comunitaria de la Legislación de Seguros Privados.
  - Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
  - Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros Destinados a los Consumidores.
  - Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



## Anexos



## Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

### Sumario:

- **CAPÍTULO I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y CARÁCTER IMPERATIVO DE LOS DERECHOS RECOGIDOS EN LA LEY.**
  - Artículo 1. Objeto.
  - Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.
  - Artículo 3. Carácter imperativo.
  - Artículo 4. Ámbito material.
- **CAPÍTULO II. RÉGIMEN DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA.**
  - Artículo 5. Las partes.
  - Artículo 6. Instrumentos técnicos.
  - Artículo 7. Requisitos de información previa al contrato.
  - Artículo 8. Requisitos adicionales de información.
  - Artículo 9. Comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa.
  - Artículo 10. Derecho de desistimiento.
  - Artículo 11. Pago del servicio prestado antes del desistimiento.
  - Artículo 12. Pago mediante tarjeta.
  - Artículo 13. Servicios no solicitados.
  - Artículo 14. Comunicaciones no solicitadas.
  - Artículo 15. Acciones de cesación.
  - Artículo 16. Reclamación extrajudicial.
  - Artículo 17. Carga de la prueba.
- **CAPÍTULO III. RÉGIMEN SANCIONADOR.**
  - Artículo 18. Sanciones administrativas.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Modificación de la Ley 26/1984, 19 de julio, general para la defensa de consumidores y usuarios.**
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Plan de medidas de lucha contra las actividades de captación a distancia de información confidencial de forma fraudulenta.**
- **DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**
- **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Competencia constitucional.**
- **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Incorporación de Derecho de la Unión Europea.**
- **DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Entrada en vigor.**

### Juan Carlos I, Rey De España

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

### (i) PREÁMBULO

La presente Ley tiene como objeto completar la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Una parte de ella fue incorporada mediante la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación de la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados.

Esta Directiva debe aplicarse de conformidad con el Tratado de la Unión Europea y con el Derecho derivado, en particular con la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior, conocida como la *Directiva sobre comercio electrónico*, que fue incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Lo que la Directiva y, por tanto, la Ley denominaron como sociedad de la información se refiere a la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y, en especial, de Internet, como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de información. Se señaló entonces, y se ve confirmado en la realidad, que la incorporación de esas nuevas tecnologías a la vida económica y social ofrece innumerables ventajas, como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de elección de los usuarios y la aparición de nuevas fuentes de empleo.

Pero la aparición y el desarrollo de Internet y las nuevas tecnologías causan incertidumbres jurídicas inevitables que han de ser compensadas con las necesarias reformas legislativas.

A esta preocupación hizo frente la primera Directiva de carácter general sobre comercio electrónico y, posteriormente, la Directiva específica sobre servicios financieros que ahora se incorpora al Derecho español.

Por otra parte, el legislador comunitario, al considerar que los servicios financieros demandaban una regulación específica, quiso extenderla más allá de la contratación electrónica, a todos los servicios que se prestaran a distancia, sin la presencia física de las partes contratantes, como es el caso de la contratación por vía telefónica, por fax u otros sistemas de alcance similar, toda vez que la Directiva 97/7/CE, de 20 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, había excluido expresamente de su ámbito de aplicación a los servicios financieros.

## II

En consecuencia, la regulación específica sobre comercialización a distancia de los servicios financieros, dentro del objetivo general de ofrecer una adecuada protección a los clientes consumidores de servicios financieros, contiene elementos peculiares.

Se respeta, como es obligado, lo esencial de la libertad contractual y, por ello, se insiste en la vigencia del Convenio de Roma de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales en la comercialización a distancia de los servicios financieros.

Aunque ello no obsta para que se armonicen las normas de los Estados miembros de la Unión Europea en aspectos que se consideran imprescindibles para la construcción del mercado interior. En el caso objeto de esta Ley, lo más importante es la protección de los consumidores, ya que en otras disposiciones ya está asegurada la protección de servicios financieros prestados en los Estados miembros con completa libertad, en el marco de la legislación comunitaria.

## III

Los objetivos principales de la Directiva y, por tanto, de la Ley se centran en una mayor protección de los consumidores, atendiendo siempre a las especiales características de los servicios financieros.

En prueba de ello, se establece un régimen riguroso en cuanto a la información que deben recibir los consumidores antes de la celebración del contrato. Puede considerarse que las exigencias son suficientes para que el contrato pueda cerrarse con completo conocimiento por las partes contratantes de sus respectivos derechos y obligaciones.

La figura singular que se regula es el derecho de desistimiento, en cuya virtud el cliente puede rescindir el contrato firmado en un plazo determinado sin argumentar más que su voluntad de hacerlo. Pero dada la naturaleza de muchos servicios financieros, este derecho no lo podrá ejercitar en los importantes casos que la Ley recoge. Estos casos se fundamentan, principalmente, en la inevitable fluctuación de las condiciones de muchos contratos financieros, lo que hace necesario que las obligaciones contractuales hayan de cumplirse desde el inicio de la formalización del contrato o porque esas condiciones contractuales exijan una seguridad jurídica especial, como es el caso de las hipotecas.

Debe también destacarse que la Ley ofrece garantías complementarias a los consumidores para protegerse contra el uso fraudulento de las tarjetas de pago cuando fueran utilizadas para el pago de servicios financieros e igualmente en cuanto concierne a servicios y comunicaciones no solicitadas.

La Ley asegura, por otra parte, la necesaria defensa judicial para el consumidor y promueve, de manera decidida, el uso de la reclamación extrajudicial, cuando la requiera el consumidor.

Por último, la Ley establece un equilibrado régimen sancionador, armonizando el que establece la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información con los regímenes específicos vigentes para los prestadores de servicios financieros.

### (ii) CAPÍTULO I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y CARÁCTER IMPERATIVO DE LOS DERECHOS RECOGIDOS EN LA LEY.

#### Artículo 1. Objeto.

Esta Ley establece el régimen específico que habrá de aplicarse a los contratos con consumidores de servicios financieros prestados, negociados y celebrados a distancia, sin perjuicio de la aplicación de la normativa general sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico que se contiene en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico y, en su caso, en el capítulo II del Título III y disposición adicional primera de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y demás normativa de aplicación general a los consumidores, así como la normativa especial que rige la prestación de los servicios financieros en cada caso.

#### Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.

1. Esta Ley se aplicará a los contratos de servicios financieros prestados a distancia por las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión, las entidades aseguradoras, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las entidades gestoras de fondos de pensiones, los mediadores de seguros, las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y cualesquiera otras que presten servicios financieros, así como las sucursales en España de entidades extranjeras de la misma naturaleza, que figuren inscritas en alguno de los registros administrativos de entidades a cargo del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o, en su caso, de las Comunidades Autónomas, cuando se trate de determinadas empresas aseguradoras.

2. En el caso de servicios financieros prestados por sujetos distintos de los mencionados en el apartado precedente, esta Ley se aplicará a los proveedores de los mismos establecidos en España y a los que se ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España.

A los efectos de esta Ley, se entenderá que un proveedor de servicios está establecido en España u opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando se den las circunstancias y presunciones previstas en el artículo 2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

3. Las disposiciones de esta Ley se aplicarán igualmente cuando la contratación a distancia se lleve a cabo con la participación de uno o varios intermediarios.

4. Esta Ley, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 34/2002, también se aplicará a los proveedores de servicios establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo cuando el destinatario de los servicios radique en España y resulten afectadas las siguientes materias:

- a. Emisión de publicidad por instituciones de inversión colectiva.
- b. Actividad de seguro directo realizada en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios.
- c. Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas que tengan la condición de consumidores.
- d. Régimen de elección por las partes contratantes de la legislación aplicable a su contrato.
- e. Licitud de las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente no solicitada.

Estos proveedores de servicios quedarán igualmente sometidos a las normas del ordenamiento jurídico español que regulen dichas materias.

En todo caso, la constitución, transmisión, modificación y extinción de derechos reales sobre bienes inmuebles sitos en España se sujetará a los requisitos formales de validez y eficacia establecidos en el ordenamiento jurídico español.

No será aplicable lo dispuesto en las letras a a e a los supuestos en que, de conformidad con las normas reguladoras de las materias enumeradas anteriormente, no fuera de aplicación la ley del país en que resida o esté establecido el destinatario del servicio.

5. Sin perjuicio de que a los proveedores establecidos en países que no sean miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo les sea de aplicación lo dispuesto en los artículos 7.2, relativo al principio de libre prestación de servicios, y 8, relativo a las restricciones a la prestación de servicios, de la Ley 34/2002, las obligaciones previstas en esta Ley se aplicarán a esos proveedores cuando dirijan sus servicios específicamente al territorio español, siempre que ello no contravenga lo establecido en tratados o convenios internacionales que sean aplicables.

#### **Artículo 3.** Carácter imperativo.

Los consumidores de los servicios financieros prestados a distancia no podrán renunciar a los derechos que se les reconocen en esta Ley.

La renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores es nula, siendo asimismo nulos los actos realizados en fraude de esta Ley, conforme a lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Las normas de protección a los consumidores contenidas en esta Ley serán de aplicación cuando la ley elegida por las partes para regir el contrato sea la de un Estado no comunitario, siempre que el contrato tenga un vínculo estrecho con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el proveedor ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.

#### **Artículo 4.** Ámbito material.

1. Se comprenden en el ámbito de la Ley los contratos celebrados entre un proveedor y un consumidor y las ofertas relativas a los mismos siempre que generen obligaciones para el consumidor, cuyo objeto es la prestación de todo tipo de servicios financieros a los consumidores, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.

En el caso de contratos relativos a servicios financieros que comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido por operaciones sucesivas o una serie de distintas operaciones del mismo tipo escalonadas en el tiempo, las disposiciones de la presente Ley solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio pero que las operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo escalonadas en el tiempo se realicen entre las mismas partes, los artículos 7 y 8 de la presente Ley se aplicarán cuando se realice la primera operación. No obstante, cuando no se realice operación alguna de la misma naturaleza durante más de un año, la realización de la operación siguiente se entenderá como la primera de una nueva serie de operaciones, siendo en consecuencia de aplicación lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Ley.

2. A los efectos de la presente Ley, se entenderán por servicios financieros los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por:

- a. servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.
- b. servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.
- c. operaciones de seguros privados: las definidas en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.
- d. planes de pensiones: los definidos en el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.
- e. actividad de mediación en seguros: la definida en el artículo 2 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

3. Se entiende que el contrato se celebra a distancia cuando para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.

### (iii) CAPÍTULO II. RÉGIMEN DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA.

**Artículo 5.** Las partes.

Las partes del contrato a distancia son el proveedor y el consumidor.

Se considera como proveedor toda persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marco de sus actividades comerciales o profesionales, presta un servicio financiero a distancia. A los efectos de esta Ley, se considera como proveedores a quienes intervengan por cuenta propia como intermediarios en cualquier fase de la comercialización.

A los efectos de esta Ley, se consideran como consumidores las personas físicas que, en los contratos a distancia, actúan con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

**Artículo 6.** Instrumentos técnicos.

1. En la comercialización a distancia de los servicios financieros, deberá quedar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero. Por soporte duradero se entiende todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

2. Se entiende por proveedor de una técnica de comunicación a distancia toda persona, física o jurídica, pública o privada, cuya actividad comercial o profesional consista en poner directamente a disposición de los proveedores de servicios financieros una o más técnicas de comunicación a distancia.

**Artículo 7.** Requisitos de información previa al contrato.

1. El proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos, la información que a continuación se detalla.

1. En cuanto al propio proveedor:
  - a. la identidad y actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido y cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor;
  - b. cuando intervenga un representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor, la identidad de dicho representante legal, la calidad con la que éste actúa, su dirección geográfica, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor para sus relaciones con el representante, así como la identidad completa del proveedor;
  - c. en caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, como los representantes o intermediarios de entidades financieras, la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional;
  - d. cuando el proveedor esté inscrito en un registro público, el registro en el que el proveedor esté inscrito y su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro;
  - e. si el proveedor o una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión.
2. En cuanto al servicio financiero:
  - a. una descripción de las principales características del servicio financiero, en los términos que determinen las normas reglamentarias de desarrollo;
  - b. el precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos

- pagados a través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;
- c. en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como los de escasa o nula liquidez, la posibilidad de que no se reembolsen íntegramente los fondos depositados o de que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;
  - d. la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;
  - e. toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida;
  - f. las modalidades de pago y de ejecución;
  - g. cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste;
  - h. en el caso de los planes de pensiones se informará al consumidor de que las cantidades aportadas y el ahorro generado se destinarán únicamente a cubrir las situaciones previstas en el contrato y no podrán ser recuperados para otro fin distinto que los supuestos excepcionales contemplados en las condiciones contractuales, todo ello de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.
3. En cuanto al contrato a distancia:
- a. la existencia o no de derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo 10 y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al artículo 11, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho y su pérdida cuando, antes de ejercer este derecho, se ejecute el contrato en su totalidad por ambas partes, a petición expresa del consumidor;
  - b. las instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento, indicando, entre otros aspectos, a qué dirección postal o electrónica debe dirigirse la notificación del desistimiento;
  - c. la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;
  - d. información acerca de cualquier derecho, distinto del contemplado en la letra a, que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda contener el contrato en ese caso;
  - e. el Estado o Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor, antes de la celebración del contrato;
  - f. las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y a la jurisdicción competente para conocer el asunto;
  - g. la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa se presentan, y la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato y ejecutarse las prestaciones derivadas del mismo, de acuerdo con el consumidor.
4. En cuanto a los medios de reclamación e indemnización:
- a. a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter público o privado, puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos,
  - b. la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, sean de carácter obligatorio o voluntario.

2. Toda la información exigida en el apartado 1 deberá suministrarse indicando inequívocamente su finalidad comercial y se comunicará de manera clara y comprensible por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas que carecen de capacidad de obrar y los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

3. En el caso de comunicación a través de telefonía vocal, se observarán las siguientes normas:

- a. al comienzo de toda conversación con el consumidor se indicará claramente la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada por el proveedor;
- b. previa aceptación expresa del consumidor, sólo deberá suministrarse la información siguiente:
  1. la identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor;
  2. una descripción de las características principales del servicio financiero;
  3. el precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no se pueda indicar un precio exacto, la base del cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;

4. indicación de que pueden existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;
  5. la existencia o inexistencia de un derecho de desistimiento, de conformidad con el [artículo 10](#) y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al [artículo 11](#);
- c. el proveedor informará al consumidor acerca de la existencia de información adicional disponible previa petición y del tipo de información en cuestión.

4. La información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación a la que se sujete el contrato, si se celebra.

**Artículo 8.** Requisitos adicionales de información.

Sin perjuicio de lo establecido en el [artículo 7](#), serán de aplicación los requisitos adicionales de información previa establecidos en la legislación especial que sea aplicable al servicio financiero objeto del contrato a distancia.

Cuando sea de aplicación la Ley de servicios de pago, las disposiciones en materia de información contenidas en el [artículo 7.1 de la presente Ley](#), con excepción de lo establecido en el párrafo 2 apartados c a g, lo dispuesto en el párrafo 3, apartados a, b y e y lo incluido en el párrafo 4, apartado b, se sustituirán por lo establecido en el [artículo 18 \(transparencia de las condiciones y de los requisitos de información aplicables a los servicios de pago\)](#) de la Ley de servicios de pago y sus disposiciones de desarrollo, en los términos que allí se establezcan.

**Artículo 9.** Comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa.

1. El proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales, así como la información contemplada en los anteriores [artículos 7 y 8](#), en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta.

2. Sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos de incorporación de las condiciones generales de contratación, el proveedor habrá de cumplir las obligaciones previstas en el apartado 1, inmediatamente después de la formalización del contrato cuando éste se hubiera celebrado a petición del consumidor utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información exigida con arreglo a lo previsto en dicho apartado 1.

3. En cualquier momento de la relación contractual, el consumidor tendrá derecho, si así lo solicita, a obtener las condiciones contractuales en soporte de papel. Además, el consumidor tendrá el derecho de cambiar la técnica o técnicas de comunicación a distancia utilizadas, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o con la naturaleza del servicio financiero prestado.

4. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa que se deriven de los contratos, así como los relativos a la comunicación de dicha información previa, que se establecen en el [Capítulo II](#), en los [artículos 7, 8 y 9 de la presente Ley](#), podrá dar lugar a la nulidad de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación española.

**Artículo 10.** Derecho de desistimiento.

1. El consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna.

El mencionado plazo será de treinta días naturales en el caso de contratos relacionados con seguros de vida.

El plazo para ejercer el derecho de desistimiento empezará a correr desde el día de la celebración del contrato, salvo en relación con los seguros de vida, en cuyo caso el plazo comenzará cuando se informe al consumidor de que el contrato ha sido celebrado. No obstante, si el consumidor no hubiera recibido las condiciones contractuales y la información contractual indicada en el [artículo 7.1](#), el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará a contar el día en que reciba la citada información.

2. El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos relativos a:

- a. servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento, entre ellos, las transacciones sobre:
  1. operaciones de cambio de divisas,
  2. instrumentos del mercado monetario,
  3. valores negociables,
  4. participaciones en instituciones de inversión colectiva,
  5. contratos financieros de futuros, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo,
  6. contratos de futuros sobre tipos de interés,
  7. contratos de permuta sobre tipos de interés, sobre divisas o los ligados a acciones o a un índice sobre acciones, opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos relacionados en los anteriores guiones, incluidos los instrumentos

- equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Concretamente, se incluyen en esta categoría las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés,
8. contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado,
  9. contratos vinculados, en los que, al menos, uno de los negocios jurídicos suponga una transacción de las mencionadas en los guiones anteriores. A los efectos de esta Ley, se considerarán contratos vinculados aquellos negocios jurídicos complejos resultado de la yuxtaposición de dos o más negocios jurídicos independientes, en los que, como resultado de esa yuxtaposición, la ejecución de uno dependa de la de todos los demás, ya sea simultánea o sucesivamente;
- b. los contratos de seguros siguientes:
1. contratos de seguro en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos,
  2. los de viaje o equipaje de una duración inferior a un mes,
  3. aquéllos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado 1,
  4. los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador,
  5. los planes de previsión asegurados;
- c. contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro;
- d. créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o destinados a renovar o mejorar inmuebles;
- e. créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble;
- f. las declaraciones de consumidores hechas con la intervención de Notario, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del consumidor contemplados en el [artículo 7](#);
- g. los planes de pensiones.

3. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento lo habrá de comunicar al proveedor en los términos previstos por el contrato, antes de que finalice el plazo correspondiente, por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en Derecho. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

4. En el caso de que al contrato a distancia sobre el que se haya ejercido el derecho de desistimiento, se le haya vinculado otro contrato a distancia de servicios financieros prestados por el mismo proveedor o por un tercero, previo acuerdo con el proveedor, dicho contrato adicional también quedará resuelto, sin penalización alguna.

5. Las previsiones contenidas en la presente Ley en relación con el derecho de desistimiento no serán de aplicación a los contratos resueltos como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento reconocido en otra norma.

#### **Artículo 11.** Pago del servicio prestado antes del desistimiento.

1. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, el servicio financiero realmente prestado por el proveedor de conformidad con el contrato, hasta el momento del desistimiento.

El importe que el consumidor deba pagar no rebasará el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato, ni será en ningún caso de tal magnitud que equivalga a una penalización.

2. El proveedor no podrá exigir pago alguno al consumidor en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Si no demuestra que le ha facilitado la información exigida en el [artículo 7.1.3.a](#).
- b. Si inicia la ejecución del contrato, sin haberlo solicitado el consumidor, antes de que expire el periodo de desistimiento.

3. El proveedor reembolsará al consumidor a la mayor brevedad, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, cualquier cantidad que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo se iniciará el día en que el proveedor reciba la notificación del desistimiento.

4. El consumidor devolverá al proveedor cualquier cantidad que haya recibido de éste, a la mayor brevedad, y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta días naturales, a contar desde la notificación del desistimiento.

#### **Artículo 12.** Pago mediante tarjeta.

#### **Artículo 13.** Servicios no solicitados.

1. No se podrán prestar servicios financieros a un consumidor, incluso en el supuesto de renovación tácita de un contrato a distancia, sin la solicitud previa de aquél, cuando esta prestación implique una exigencia de pago inmediato o aplazado.

No se considerará que existe renovación tácita de un contrato a distancia, en el caso de las diferentes prestaciones derivadas de un contrato sucesivo o cuando la renovación al vencimiento del contrato esté expresamente prevista en el contrato inicialmente suscrito a falta de denuncia por una de las partes y siempre que no se modifiquen las condiciones contractuales inicialmente pactadas.

2. En el caso de prestación no solicitada, el consumidor quedará eximido de toda obligación, sin que la falta de respuesta pueda considerarse como consentimiento. No obstante, si el consumidor hiciera uso efectivo del servicio financiero no solicitado deberá satisfacer el importe de la parte realmente utilizada o disfrutada, sin que tal deber suponga la prestación del consentimiento para obligarse mediante un nuevo contrato no solicitado ni la obligación de satisfacer gastos o comisiones, ni, en general, cantidades no acordadas previamente con la entidad proveedora del servicio.

**Artículo 14.** Comunicaciones no solicitadas.

1. Las comunicaciones no solicitadas por vía telefónica, por fax o por vía electrónica se regirán por lo dispuesto, respectivamente, en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como, en su caso, por lo previsto en sus respectivas normativas de desarrollo.

Sólo será posible la utilización por parte del proveedor de otras técnicas de comunicación a distancia que permitan una comunicación individual, distintas de las mencionadas en el anterior apartado, con el consentimiento previo del consumidor.

2. El uso de las técnicas descritas en el anterior apartado no supondrá gasto alguno para el consumidor.

**Artículo 15.** Acciones de cesación.

1. Podrá ejercitarse la acción de cesación contra las conductas contrarias a la presente Ley que lesionen los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta contraria a la presente Ley y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. Estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

- a. El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de defensa de los consumidores.
- b. Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.
- c. El Ministerio Fiscal.
- d. Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

Todas las entidades citadas en este apartado podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan.

4. Los proveedores de técnicas de comunicación a distancia pondrán fin, cuando así les sea requerido judicialmente, a la prestación del servicio de comunicación a distancia que esté siendo utilizado indebidamente.

**Artículo 16.** Reclamación extrajudicial.

1. El proveedor y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral del Consumo, o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa comunitaria, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros.

2. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de reclamaciones sobre servicios financieros prestados a distancia, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la *Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros* (FIN\_NET) o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.

**Artículo 17.** Carga de la prueba.

Corresponderá al proveedor la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que le incumban al amparo de esta Ley, en materia de información al consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución.

**(iv) CAPÍTULO III.  
RÉGIMEN SANCIONADOR.**

**Artículo 18.** Sanciones administrativas.

1. Los proveedores de servicios financieros a distancia estarán sujetos al régimen sancionador establecido en este Capítulo cuando la presente Ley les sea de aplicación y, subsidiariamente, al previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

2. En el caso de los proveedores de servicios financieros incluidos en el artículo 2.1 de esta Ley, se considerarán normas de ordenación y disciplina, las disposiciones contenidas en la presente Ley relativas a la obligación de dejar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero según establece el artículo 6.1; a los requisitos de información previa al contrato establecidos en el artículo 7; a las obligaciones de comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa reguladas en el artículo 9 y a las contenidas en el artículo 14 relativas a servicios no solicitados. Su incumplimiento será sancionado según lo establecido por la normativa sectorial correspondiente, con las siguientes especialidades:

- a. Para las entidades de crédito, y cualesquiera otras que presten servicios financieros, de acuerdo con el artículo 2.1 de esta Ley, que figuren inscritas en los registros administrativos del Banco de España, y siempre que las infracciones no tengan carácter ocasional o aislado, como una infracción grave, de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.
- b. Para las empresas de servicios de inversión, las instituciones de inversión colectiva, las entidades de capital riesgo y sus sociedades gestoras, respectivamente, como una infracción grave de acuerdo con lo previsto en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, y la Ley 1/1999, de 5 de enero, reguladora de las Entidades de Capital Riesgo y de sus sociedades gestoras.
- c. Para las entidades aseguradoras, como infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 40.4.b y 40.3.b del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.
- d. Para los mediadores de seguros, como infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 55.3.a y 55.2.c de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de seguros y reaseguros privados.
- e. Para las entidades gestoras de fondos de pensiones, como infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 35.3.ñ y 35.4.ñ del Texto Refundido de la Ley de regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

3. En el caso de proveedores de servicios financieros distintos de los contemplados en el apartado 2 precedente, el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en la legislación específica sobre protección de consumidores y usuarios.

4. Cuando, como consecuencia de una actuación sancionadora, se tuviera conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones tipificadas en otras leyes, se dará cuenta de los mismos a los órganos u organismos competentes para su supervisión y sanción.

5. El consumidor podrá rescindir el contrato en todo momento, sin gastos y sin penalización alguna.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Modificación de la Ley 26/1984, 19 de julio, general para la defensa de consumidores y usuarios.

Se introduce un nuevo apartado, 19 bis, a la disposición adicional primera (Cláusulas abusivas) con la siguiente redacción:

*19 bis. La imposición al consumidor de la carga de la prueba sobre el incumplimiento, total o parcial, del proveedor a distancia de servicios financieros de las obligaciones impuestas por la norma que los regula.*

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Plan de medidas de lucha contra las actividades de captación a distancia de información confidencial de forma fraudulenta.

En el plazo de seis meses, el Gobierno, conjuntamente con las Comunidades Autónomas, y en colaboración con los agentes económicos afectados, presentará un plan de medidas de lucha contra las actividades de captación a distancia de información confidencial de forma fraudulenta, incorporando medidas de protección de los consumidores y usuarios que prioricen los elementos de seguridad en las transacciones y minimicen los riesgos y consecuencias económicas que para los ciudadanos se derivan de estas conductas delictivas.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

Quedan derogados a la entrada en vigor de esta Ley:

- a. El artículo 6 bis de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- b. El párrafo segundo del apartado 1 del artículo 83.a de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

- c. Del apartado 2 del artículo 83.a de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, el inciso que dice:

*Tratándose de un contrato de seguro comercializado a distancia, la comunicación se hará de acuerdo con las instrucciones que el tomador haya recibido de conformidad con lo previsto en el apartado 3 del artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.*

- d. La disposición adicional segunda de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.  
e. El primer párrafo del apartado 3, el apartado 4 y el apartado 5 del artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Competencia constitucional.

La presente Ley se dicta al amparo del artículo 149.1.6, 8, 11 y 13 de la Constitución, sin perjuicio de las competencias que, en su caso, correspondan a las Comunidades Autónomas.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Incorporación de Derecho de la Unión Europea.

Mediante esta Ley se completa la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

**DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.** Entrada en vigor.

Esta Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el *Boletín Oficial del Estado*.

Por tanto, Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta Ley.

Madrid, 11 de julio de 2007.

- Juan Carlos R. -

El Presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero

# Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

---

## Sumario:

- **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**
  - **Artículo 1.** Objeto.
  - **Artículo 2.** Ámbito de aplicación.
  - **Artículo 3.** Definiciones.
- **TÍTULO II. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS.**
  - **Artículo 4.** Calidad de los datos.
  - **Artículo 5.** Derecho de información en la recogida de datos.
  - **Artículo 6.** Consentimiento del afectado.
  - **Artículo 7.** Datos especialmente protegidos.
  - **Artículo 8.** Datos relativos a la salud.
  - **Artículo 9.** Seguridad de los datos.
  - **Artículo 10.** Deber de secreto.
  - **Artículo 11.** Comunicación de datos.
  - **Artículo 12.** Acceso a los datos por cuenta de terceros.
- **TÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS**
  - **Artículo 13.** Impugnación de valoraciones.
  - **Artículo 14.** Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos.
  - **Artículo 15.** Derecho de acceso.
  - **Artículo 16.** Derecho de rectificación y cancelación.
  - **Artículo 17.** Procedimiento de oposición, acceso, rectificación o cancelación.
  - **Artículo 18.** Tutela de los derechos.
  - **Artículo 19.** Derecho a indemnización.
- **TÍTULO IV. DISPOSICIONES SECTORIALES**
  - **CAPÍTULO I. FICHEROS DE TITULARIDAD PÚBLICA**
    - **Artículo 20.** Creación, modificación o supresión.
    - **Artículo 21.** Comunicación de datos entre Administraciones públicas.
    - **Artículo 22.** Ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
    - **Artículo 23.** Excepciones a los derechos de acceso, rectificación y cancelación
    - **Artículo 24.** Otras excepciones a los derechos de los afectados.
  - **CAPÍTULO II. FICHEROS DE TITULARIDAD PRIVADA**
    - **Artículo 25.** Creación.
    - **Artículo 26.** Notificación e inscripción registral.
    - **Artículo 27.** Comunicación de la cesión de datos.
    - **Artículo 28.** Datos incluidos en las fuentes de acceso público.
    - **Artículo 29.** Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito.
    - **Artículo 30.** Tratamientos con fines de publicidad y de prospección comercial
    - **Artículo 31.** Censo promocional
    - **Artículo 32.** Códigos tipo.
- **TÍTULO V. MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DATOS**
  - **Artículo 33.** Norma general
  - **Artículo 34.** Excepciones.
- **TÍTULO VI. AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS**
  - **Artículo 35.** Naturaleza y régimen jurídico.
  - **Artículo 36.** El Director
  - **Artículo 37.** Funciones.
  - **Artículo 38.** Consejo Consultivo.
  - **Artículo 39.** El Registro General de Protección de Datos.
  - **Artículo 40.** Potestad de inspección.
  - **Artículo 41.** Órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas.
  - **Artículo 42.** Ficheros de las Comunidades Autónomas en materia de su exclusiva competencia.
- **TÍTULO VII. INFRACCIONES Y SANCIONES**
  - **Artículo 43.** Responsables.
  - **Artículo 44.** Tipos de infracciones.
  - **Artículo 45.** Tipo de sanciones.
  - **Artículo 46.** Infracciones de las Administraciones públicas.

- **Artículo 47.** Prescripción.
- **Artículo 48.** Procedimiento sancionador.
- **Artículo 49.** Potestad de inmovilización de ficheros.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Ficheros preexistentes.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Ficheros y Registro de Población de las Administraciones públicas.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.** Tratamiento de los expedientes de las derogadas Leyes de Vagos y Maleantes y de Peligrosidad y Rehabilitación Social
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.** Modificación del artículo 112.4 de la Ley General Tributaria
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.** Competencias del Defensor del Pueblo y órganos autonómicos semejantes.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA.** Modificación del artículo 24.3 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- **DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.** Tratamientos creados por Convenios internacionales.
- **DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.** Utilización del censo promocional.
- **DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.** Subsistencia de normas preexistentes.
- **DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.
- **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Habilitación para el desarrollo reglamentario.
- **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Preceptos con carácter de Ley ordinaria.
- **DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.** Entrada en vigor.

**Don Juan Carlos I, Rey de España.**

A todos los que la presente vieren y entendieren, sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley Orgánica:

## **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** Objeto.

La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

Se regirá por la presente Ley Orgánica todo tratamiento de datos de carácter personal:

- a. Cuando el tratamiento sea efectuado en territorio español en el marco de las actividades de un establecimiento del responsable del tratamiento.
- b. Cuando al responsable del tratamiento no establecido en territorio español, le sea de aplicación la legislación española en aplicación de normas de Derecho Internacional público.
- c. Cuando el responsable del tratamiento no este establecido en territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, salvo que tales medios se utilicen únicamente con fines de tránsito.

2. El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en la presente Ley Orgánica no será de aplicación:

- a. A los ficheros mantenidos por personas físicas en el ejercicio de actividades exclusivamente personales o domésticas.
- b. A los ficheros sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.
- c. A los ficheros establecidos para la investigación del terrorismo y de formas graves de delincuencia organizada. No obstante, en estos supuestos el responsable del fichero comunicará previamente la existencia del mismo, sus características generales y su finalidad a la Agencia Española de Protección de Datos.

3. Se regirán por sus disposiciones específicas, y por lo especialmente previsto, en su caso, por esta Ley Orgánica los siguientes tratamientos de datos personales:

- a. Los ficheros regulados por la legislación de régimen electoral.
- b. Los que sirvan a fines exclusivamente estadísticos, y estén amparados por la legislación estatal o autonómica sobre la función estadística pública.
- c. Los que tengan por objeto el almacenamiento de los datos contenidos en los informes personales de calificación a que se refiere la legislación del régimen del personal de las Fuerzas Armadas.
- d. Los derivados del Registro Civil y del Registro Central de penados y rebeldes.

- e. Los procedentes de imágenes y sonidos obtenidos mediante la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de conformidad con la legislación sobre la materia.

### **Artículo 3.** Definiciones.

A los efectos de la presente Ley Orgánica se entenderá por:

- a. Datos de carácter personal: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- b. Fichero: todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- c. Tratamiento de datos: operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- d. Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- e. Afectado o interesado: persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo.
- f. Procedimiento de disociación: todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.
- g. Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- h. Consentimiento del interesado: toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- i. Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.
- j. Fuentes accesibles al público: aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación. Tienen la consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.

## **Artículo II. TÍTULO II. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS.**

### **Artículo 4.** Calidad de los datos.

1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.
2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.
3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.
4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificadas o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16.
5. Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados.  
No serán conservados en forma que permita la identificación del interesado durante un período superior al necesario para los fines en base a los cuales hubieran sido recabados o registrados.  
Reglamentariamente se determinará el procedimiento por el que, por excepción, atendidos los valores históricos, estadísticos o científicos de acuerdo con la legislación específica, se decida el mantenimiento íntegro de determinados datos.
6. Los datos de carácter personal serán almacenados de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, salvo que sean legalmente cancelados.
7. Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

### **Artículo 5.** Derecho de información en la recogida de datos.

1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:
  - a. De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
  - b. Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
  - c. De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

d. De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e. De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de trámite, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.

2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.

3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b, c y d del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban.

4. Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del interesado, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero o su representante, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo que ya hubiera sido informado con anterioridad, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de lo previsto en las letras a, d y e del apartado 1 del presente artículo.

5. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior, cuando expresamente una ley lo prevea, cuando el tratamiento tenga fines históricos, estadísticos o científicos, o cuando la información al interesado resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados, a criterio de la Agencia Española de Protección de Datos o del organismo autonómico equivalente, en consideración al número de interesados, a la antigüedad de los datos y a las posibles medidas compensatorias.

Asimismo, tampoco regirá lo dispuesto en el apartado anterior cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público y se destinen a la actividad de publicidad o prospección comercial, en cuyo caso, en cada comunicación que se dirija al interesado se le informará del origen de los datos y de la identidad del responsable del tratamiento así como de los derechos que le asisten.

**Artículo 6.** Consentimiento del afectado.

1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

3. El consentimiento a que se refiere el artículo podrá ser revocado cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuyan efectos retroactivos.

4. En los casos en los que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una ley no disponga lo contrario, éste podrá oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.

**Artículo 7.** Datos especialmente protegidos.

1. De acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 16 de la Constitución, nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias.

Cuando en relación con estos datos se proceda a recabar el consentimiento a que se refiere el apartado siguiente, se advertirá al interesado acerca de su derecho a no prestarlo.

2. Sólo con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias. Se exceptúan los ficheros mantenidos por los partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas y asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, en cuanto a los datos relativos a sus asociados o miembros, sin perjuicio de que la cesión de dichos datos precisará siempre el previo consentimiento del afectado.

3. Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente.

4. Quedan prohibidos los ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, o vida sexual.

5. Los datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas sólo podrán ser incluidos en ficheros de las Administraciones públicas competentes en los supuestos previstos en las respectivas normas reguladoras.

6. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal a que se refieren los apartados 2 y 3 de este artículo, cuando dicho tratamiento resulte necesario para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, siempre que dicho tratamiento de datos se

realice por un profesional sanitario sujeto al secreto profesional o por otra persona sujeta asimismo a una obligación equivalente de secreto.

También podrán ser objeto de tratamiento los datos a que se refiere el párrafo anterior cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona, en el supuesto de que el afectado esté física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento.

**Artículo 8.** Datos relativos a la salud.

Sin perjuicio de lo que se dispone en el artículo 11 respecto de la cesión, las instituciones y los centros sanitarios públicos y privados y los profesionales correspondientes podrán proceder al tratamiento de los datos de carácter personal relativos a la salud de las personas que a ellos acudan o hayan de ser tratados en los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación estatal o autonómica sobre sanidad.

**Artículo 9.** Seguridad de los datos.

1. El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

3. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y condiciones que deban reunir los ficheros y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos a que se refiere el artículo 7 de esta Ley.

**Artículo 10.** Deber de secreto.

El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal estén obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

**Artículo 11.** Comunicación de datos.

1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.

2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:

- a. Cuando la cesión está autorizada en una ley.
- b. Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.
- c. Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.
- d. Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas. Tampoco será preciso el consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.
- e. Cuando la cesión se produzca entre Administraciones públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.
- f. Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero o para realizar los estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.

3. Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar.

4. El consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal tiene también un carácter de revocable.

5. Aquel a quien se comuniquen los datos de carácter personal se obliga, por el solo hecho de la comunicación, a la observancia de las disposiciones de la presente Ley.

6. Si la comunicación se efectúa previo procedimiento de disociación, no será aplicable lo establecido en los apartados anteriores.

**Artículo 12.** Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

### **Artículo III. TÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS**

#### **Artículo 13.** Impugnación de valoraciones.

1. Los ciudadanos tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos, sobre ellos o que les afecte de manera significativa, que se base únicamente en un tratamiento de datos destinados a evaluar determinados aspectos de su personalidad.
2. El afectado podrá impugnar los actos administrativos o decisiones privadas que impliquen una valoración de su comportamiento, cuyo único fundamento sea un tratamiento de datos de carácter personal que ofrezca una definición de sus características o personalidad.
3. En este caso, el afectado tendrá derecho a obtener información del responsable del fichero sobre los criterios de valoración y el programa utilizados en el tratamiento que sirvió para adoptar la decisión en que consistió el acto.
4. La valoración sobre el comportamiento de los ciudadanos, basada en un tratamiento de datos, únicamente podrá tener valor probatorio a petición del afectado.

#### **Artículo 14.** Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos.

Cualquier persona podrá conocer, recabando a tal fin la información oportuna del Registro General de Protección de Datos, la existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento. El Registro General será de consulta pública y gratuita.

#### **Artículo 15.** Derecho de acceso.

1. El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.
2. La información podrá obtenerse mediante la mera consulta de los datos por medio de su visualización, o la indicación de los datos que son objeto de tratamiento mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, certificada o no, en forma legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos.
3. El derecho de acceso a que se refiere este artículo sólo podrá ser ejercitado a intervalos no inferiores a doce meses, salvo que el interesado acredite un interés legítimo al efecto, en cuyo caso podrán ejercitarlo antes.

#### **Artículo 16.** Derecho de rectificación y cancelación.

1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días.
2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.
3. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.
4. Si los datos rectificados o cancelados hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación o cancelación efectuada a quien se hayan comunicado, en el caso de que se mantenga el tratamiento por este último, que deberá también proceder a la cancelación.
5. Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado.

#### **Artículo 17.** Procedimiento de oposición, acceso, rectificación o cancelación.

1. Los procedimientos para ejercitar el derecho de oposición, acceso, así como los de rectificación y cancelación serán establecidos reglamentariamente.
2. No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.

#### **Artículo 18.** Tutela de los derechos.

1. Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la presente Ley pueden ser objeto de reclamación por los interesados ante la Agencia Española de Protección de Datos, en la forma que reglamentariamente se determine.
2. El interesado al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación, podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, del organismo competente de cada Comunidad Autónoma, que deberá asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación.
3. El plazo máximo en que debe dictarse la resolución expresa de tutela de derechos será de seis meses.

4. Contra las resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos procederá recurso contencioso-administrativo.

**Artículo 19.** Derecho a indemnización.

1. Los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados.

2. Cuando se trate de ficheros de titularidad pública, la responsabilidad se exigirá de acuerdo con la legislación reguladora del régimen de responsabilidad de las Administraciones públicas.

3. En el caso de los ficheros de titularidad privada, la acción se ejercerá ante los órganos de la jurisdicción ordinaria.

**(i) TÍTULO IV.**  
**DISPOSICIONES SECTORIALES**  
**(ii) CAPÍTULO I.**  
**FICHEROS DE TITULARIDAD PÚBLICA**

**Artículo 20.** Creación, modificación o supresión.

1. La creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el *Boletín Oficial del Estado* o Diario oficial correspondiente.

2. Las disposiciones de creación o de modificación de ficheros deberán indicar:

- a. La finalidad del fichero y los usos previstos para el mismo.
- b. Las personas o colectivos sobre los que se pretenda obtener datos de carácter personal o que resulten obligados a suministrarlos.
- c. El procedimiento de recogida de los datos de carácter personal.
- d. La estructura básica del fichero y la descripción de los tipos de datos de carácter personal incluidos en el mismo.
- e. Las cesiones de datos de carácter personal y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros.
- f. Los órganos de las Administraciones responsables del fichero.
- g. Los servicios o unidades ante los que pudiesen ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- h. Las medidas de seguridad con indicación del nivel básico, medio o alto exigible.

3. En las disposiciones que se dicten para la supresión de los ficheros, se establecerá el destino de los mismos o, en su caso, las previsiones que se adopten para su destrucción.

**Artículo 21.** Comunicación de datos entre Administraciones públicas.

1. Los datos de carácter personal recogidos o elaborados por las Administraciones públicas para el desempeño de sus atribuciones no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes o de competencias que versen sobre materias distintas, salvo *cuando la comunicación hubiere sido prevista por las disposiciones de creación del fichero o por disposición de superior rango que regule su uso*, o cuando la comunicación tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

2. Podrán, en todo caso, ser objeto de comunicación los datos de carácter personal que una Administración pública obtenga o elabore con destino a otra.

3. No obstante lo establecido en el artículo 11.2.b), la comunicación de datos recogidos de fuentes accesibles al público no podrá efectuarse a ficheros de titularidad privada, sino con el consentimiento del interesado o cuando una ley prevea otra cosa.

4. En los supuestos previstos en los apartados 1 y 2 del presente artículo no será necesario el consentimiento del afectado a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley.

**Artículo 22.** Ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

1. Los ficheros creados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que contengan datos de carácter personal que, por haberse recogido para fines administrativos, deban ser objeto de registro permanente, estarán sujetos al régimen general de la presente Ley.

2. La recogida y tratamiento para fines policiales de datos de carácter personal por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad sin consentimiento de las personas afectadas estén limitados a aquellos supuestos y categorías de datos que resulten necesarios para la prevención de un peligro real para la seguridad pública o para la represión de infracciones penales, debiendo ser almacenados en ficheros específicos establecidos al efecto, que deberán clasificarse por categorías en función de su grado de fiabilidad.

3. La recogida y tratamiento por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de los datos, a que hacen referencia los apartados 2 y 3 del artículo 7, podrán realizarse exclusivamente en los supuestos en que sea absolutamente necesario para los fines de una investigación concreta, sin perjuicio del control de legalidad de la actuación administrativa o de la obligación de resolver las pretensiones formuladas en su caso por los interesados que corresponden a los órganos jurisdiccionales.

4. Los datos personales registrados con fines policiales se cancelarán cuando no sean necesarios para las averiguaciones que motivaron su almacenamiento.

A estos efectos, se considerará especialmente la edad del afectado y el carácter de los datos almacenados, la necesidad de mantener los datos hasta la conclusión de una investigación o

procedimiento concreto, la resolución judicial firme, en especial la absolutoria, el indulto, la rehabilitación y la prescripción de responsabilidad.

**Artículo 23.** Excepciones a los derechos de acceso, rectificación y cancelación

1. Los responsables de los ficheros que contengan los datos a que se refieren los apartados 2, 3 y 4 del artículo anterior podrán denegar el acceso, la rectificación o cancelación en función de los peligros que pudieran derivarse para la defensa del Estado o la seguridad pública, la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando.

2. Los responsables de los ficheros de la Hacienda Pública podrán, igualmente, denegar el ejercicio de los derechos a que se refiere el apartado anterior cuando el mismo obstaculice las actuaciones administrativas tendentes a asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, en todo caso, cuando el afectado esté siendo objeto de actuaciones inspectoras.

3. El afectado al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos mencionados en los apartados anteriores podrá ponerlo en conocimiento del Director de la Agencia Española de Protección de Datos o del organismo competente de cada Comunidad Autónoma en el caso de ficheros mantenidos por Cuerpos de Policía propios de éstas, o por las Administraciones tributarias autonómicas, quienes deberán asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación.

**Artículo 24.** Otras excepciones a los derechos de los afectados.

1. Lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del artículo 5 no será aplicable a la recogida de datos cuando la información al afectado *impida o dificulte gravemente el cumplimiento de las funciones de control y verificación de las Administraciones públicas* o cuando afecte a la Defensa Nacional, a la seguridad pública o a la persecución de infracciones penales *o administrativas*.

2. *Lo dispuesto en el artículo 15 y en el apartado 1 del artículo 16 no será de aplicación si, ponderados los intereses en presencia, resultase que los derechos que dichos preceptos conceden al afectado hubieran de ceder ante razones de interés público o ante intereses de terceros más dignos de protección. Si el órgano administrativo responsable del fichero invocase lo dispuesto en este apartado, dictará resolución motivada e instruirá al afectado del derecho que le asiste a poner la negativa en conocimiento del Director de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, del órgano equivalente de las Comunidades Autónomas.*

### (iii) CAPÍTULO II. FICHEROS DE TITULARIDAD PRIVADA

**Artículo 25.** Creación.

Podrán crearse ficheros de titularidad privada que contengan datos de carácter personal cuando resulte necesario para el logro de la actividad u objeto legítimos de la persona, empresa o entidad titular y se respeten las garantías que esta Ley establece para la protección de las personas.

**Artículo 26.** Notificación e inscripción registral.

1. Toda persona o entidad que proceda a la creación de ficheros de datos de carácter personal lo notificará previamente a la Agencia Española de Protección de Datos.

2. Por vía reglamentaria se procederá a la regulación detallada de los distintos extremos que debe contener la notificación, entre los cuales figurarán necesariamente el responsable del fichero, la finalidad del mismo, su ubicación, el tipo de datos de carácter personal que contiene, las medidas de seguridad, con indicación del nivel básico, medio o alto exigible y las cesiones de datos de carácter personal que se prevean realizar y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros.

3. Deberán comunicarse a la Agencia Española de Protección de Datos los cambios que se produzcan en la finalidad del fichero automatizado, en su responsable y en la dirección de su ubicación.

4. El Registro General de Protección de Datos inscribirá el fichero si la notificación se ajusta a los requisitos exigibles.

En caso contrario podrá pedir que se completen los datos que falten o se proceda a su subsanación.

5. Transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud de inscripción sin que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera resuelto sobre la misma, se entenderá inscrito el fichero automatizado a todos los efectos.

**Artículo 27.** Comunicación de la cesión de datos.

1. El responsable del fichero, en el momento en que se efectúe la primera cesión de datos, deberá informar de ello a los afectados, indicando, asimismo, la finalidad del fichero, la naturaleza de los datos que han sido cedidos y el nombre y dirección del cesionario.

2. La obligación establecida en el apartado anterior no existirá en el supuesto previsto en los apartados 2, letras c, d, e y 6 del artículo 11, ni cuando la cesión venga impuesta por ley.

**Artículo 28.** Datos incluidos en las fuentes de acceso público.

1. Los datos personales que figuren en el censo promocional, o las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales a que se refiere el artículo 3, i) de esta Ley deberán limitarse a los que sean estrictamente necesarios para cumplir la finalidad a que se destina cada listado. La inclusión de datos adicionales por las entidades responsables del mantenimiento de dichas fuentes requerirá el consentimiento del interesado, que podrá ser revocado en cualquier momento.

2. Los interesados tendrán derecho a que la entidad responsable del mantenimiento de los listados de los Colegios profesionales indique gratuitamente que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de publicidad o prospección comercial.

Los interesados tendrán derecho a exigir gratuitamente la exclusión de la totalidad de sus datos personales que consten en el censo promocional por las entidades encargadas del mantenimiento de dichas fuentes.

La atención a la solicitud de exclusión de la información innecesaria o de inclusión de la objeción al uso de los datos para fines de publicidad o venta a distancia deberá realizarse en el plazo de diez días respecto de las informaciones que se realicen mediante consulta o comunicación telemática y en la siguiente edición del listado cualquiera que sea el soporte en que se edite.

3. Las fuentes de acceso público que se editen en forma de libro o algún otro soporte físico, perderán el carácter de fuente accesible con la nueva edición que se publique.

En el caso de que se obtenga telemáticamente una copia de la lista en formato electrónico, ésta perderá el carácter de fuente de acceso público en el plazo de un año, contado desde el momento de su obtención.

4. Los datos que figuren en las guías de servicios de telecomunicaciones disponibles al público se registrarán por su normativa específica.

**Artículo 29.** Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito.

1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos.

**Artículo 30.** Tratamientos con fines de publicidad y de prospección comercial

1. Quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial y otras actividades análogas, utilizarán nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos figuren en fuentes accesibles al público o cuando hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento.

2. Cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público, de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 5.5 de esta Ley, en cada comunicación que se dirija al interesado se informará del origen de los datos y de la identidad del responsable del tratamiento, así como de los derechos que le asisten.

3. En el ejercicio del derecho de acceso los interesados tendrán derecho a conocer el origen de sus datos de carácter personal, así como del resto de información a que se refiere el artículo 15.

4. Los interesados tendrán derecho a oponerse, previa petición y sin gastos, al tratamiento de los datos que les conciernan, en cuyo caso serán dados de baja del tratamiento, cancelándose las informaciones que sobre ellos figuren en aquél, a su simple solicitud.

**Artículo 31.** Censo promocional

1. Quienes pretendan realizar permanente o esporádicamente la actividad de recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial u otras actividades análogas, podrán solicitar del Instituto Nacional de Estadística o de los órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas una copia del censo promocional, formado con los datos de nombre, apellidos y domicilio que constan en el censo electoral.

2. El uso de cada lista de censo promocional tendrá un plazo de vigencia de un año. Transcurrido el plazo citado, la lista perderá su carácter de fuente de acceso público.

3. Los procedimientos mediante los que los interesados podrán solicitar no aparecer en el censo promocional se regularán reglamentariamente. Entre estos procedimientos, que serán gratuitos para los interesados, se incluirá el documento de empadronamiento. Trimestralmente se editará una lista actualizada del censo promocional, excluyendo los nombres y domicilios de los que así lo hayan solicitado.

4. Se podrá exigir una contraprestación por la facilitación de la citada lista en soporte informático.

**Artículo 32.** Códigos tipo.

1. Mediante acuerdos sectoriales, convenios administrativos o decisiones de empresa, los responsables de tratamientos de titularidad pública y privada, así como las organizaciones en que se agrupen, podrán formular códigos tipo que establezcan las condiciones de organización, régimen de funcionamiento, procedimientos aplicables, normas de seguridad del entorno, programas o equipos, obligaciones de los implicados en el tratamiento y uso de la información personal, así como las garantías, en su ámbito, para

el ejercicio de los derechos de las personas con pleno respeto a los principios y disposiciones de la presente Ley y sus normas de desarrollo.

2. Los citados códigos podrán contener o no reglas operacionales detalladas de cada sistema particular y estándares técnicos de aplicación.

En el supuesto de que tales reglas o estándares no se incorporen directamente al código, las instrucciones u órdenes que los establecieran deberán respetar los principios fijados en aquél.

3. Los códigos tipo tendrán el carácter de códigos deontológicos o de buena práctica profesional, debiendo ser depositados o inscritos en el Registro General de Protección de Datos y, cuando corresponda, en los creados a estos efectos por las Comunidades Autónomas, de acuerdo con el [artículo 41](#). El Registro General de Protección de Datos podrá denegar la inscripción cuando considere que no se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia, debiendo, en este caso, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos requerir a los solicitantes para que efectúen las correcciones oportunas.

#### (iv) TÍTULO V. MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DATOS

##### **Artículo 33.** Norma general

1. No podrán realizarse transferencias temporales ni definitivas de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable al que presta la presente Ley, salvo que, además de haberse observado lo dispuesto en ésta, se obtenga autorización previa del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, que sólo podrá otorgarla si se obtienen garantías adecuadas.

2. El carácter adecuado del nivel de protección que ofrece el país de destino se evaluará por la Agencia Española de Protección de Datos atendiendo a todas las circunstancias que concurran en la transferencia o categoría de transferencia de datos. En particular, se tomará en consideración la naturaleza de los datos, la finalidad y la duración del tratamiento o de los tratamientos previstos, el país de origen y el país de destino final, las normas de derecho, generales o sectoriales, vigentes en el país tercero de que se trate, el contenido de los informes de la Comisión de la Unión Europea, así como las normas profesionales y las medidas de seguridad en vigor en dichos países.

##### **Artículo 34.** Excepciones.

Lo dispuesto en el [artículo anterior](#) no será de aplicación:

- a. Cuando la transferencia internacional de datos de carácter personal resulte de la aplicación de tratados o convenios en los que sea parte España.
- b. Cuando la transferencia se haga a efectos de prestar o solicitar auxilio judicial internacional.
- c. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria o tratamiento médicos o la gestión de servicios sanitarios.
- d. Cuando se refiera a transferencias dinerarias conforme a su legislación específica.
- e. Cuando el afectado haya dado su consentimiento inequívoco a la transferencia prevista.
- f. Cuando la transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el afectado y el responsable del fichero o para la adopción de medidas precontractuales adoptadas a petición del afectado.
- g. Cuando la transferencia sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato celebrado o por celebrar, en interés del afectado, por el responsable del fichero y un tercero.
- h. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público. Tendrá esta consideración la transferencia solicitada por una Administración fiscal o aduanera para el cumplimiento de sus competencias.
- i. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- j. Cuando la transferencia se efectúe, a petición de persona con interés legítimo, desde un Registro público y aquélla sea acorde con la finalidad del mismo.
- k. Cuando la transferencia tenga como destino un Estado miembro de la Unión Europea, o un Estado respecto del cual la Comisión de las Comunidades Europeas, en el ejercicio de sus competencias, haya declarado que garantiza un nivel de protección adecuado.

#### (v) TÍTULO VI. AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

##### **Artículo 35.** Naturaleza y régimen jurídico.

1. La Agencia Española de Protección de Datos es un ente de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones públicas en el ejercicio de sus funciones. Se regirá por lo dispuesto en la presente Ley y en un Estatuto propio, que será aprobado por el Gobierno.

2. En el ejercicio de sus funciones públicas, y en defecto de lo que disponga la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo, la Agencia Española de Protección de Datos actuará de conformidad con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del

Procedimiento Administrativo Común. En sus adquisiciones patrimoniales y contratación estará sujeta al derecho privado.

3. Los puestos de trabajo de los órganos y servicios que integren la Agencia Española de Protección de Datos serán desempeñados por funcionarios de las Administraciones públicas y por personal contratado al efecto, según la naturaleza de las funciones asignadas a cada puesto de trabajo. Este personal está obligado a guardar secreto de los datos de carácter personal de que conozca en el desarrollo de su función.

4. La Agencia Española de Protección de Datos contará, para el cumplimiento de sus fines, con los siguientes bienes y medios económicos:

- a. Las asignaciones que se establezcan anualmente con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.
- b. Los bienes y valores que constituyan su patrimonio, así como los productos y rentas del mismo.
- c. Cualesquiera otros que legalmente puedan serle atribuidos.

5. La Agencia Española de Protección de Datos elaborará y aprobará con carácter anual el correspondiente anteproyecto de presupuesto y lo remitirá al Gobierno para que sea integrado, con la debida independencia, en los Presupuestos Generales del Estado.

#### **Artículo 36.** El Director

1. El Director de la Agencia Española de Protección de Datos dirige la Agencia y ostenta su representación. Será nombrado, de entre quienes componen el Consejo Consultivo, mediante Real Decreto, por un período de cuatro años.

2. Ejercerá sus funciones con plena independencia y objetividad y no estará sujeto a instrucción alguna en el desempeño de aquéllas.

En todo caso, el Director deberá oír al Consejo Consultivo en aquellas propuestas que éste le realice en el ejercicio de sus funciones.

3. El Director de la Agencia Española de Protección de Datos sólo cesará antes de la expiración del período a que se refiere el apartado 1, a petición propia o por separación acordada por el Gobierno, previa instrucción de expediente, en el que necesariamente serán oídos los restantes miembros del Consejo Consultivo, por incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad sobrevenida para el ejercicio de su función, incompatibilidad o condena por delito doloso.

4. El Director de la Agencia Española de Protección de Datos tendrá la consideración de alto cargo y quedará en la situación de servicios especiales si con anterioridad estuviera desempeñando una función pública. En el supuesto de que sea nombrado para el cargo algún miembro de la carrera judicial o fiscal, pasará asimismo a la situación administrativa de servicios especiales.

#### **Artículo 37.** Funciones.

1. Son funciones de la Agencia Española de Protección de Datos:

- a. Velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos.
- b. Emitir las autorizaciones previstas en la Ley o en sus disposiciones reglamentarias.
- c. Dictar, en su caso, y sin perjuicio de las competencias de otros órganos, las instrucciones precisas para adecuar los tratamientos a los principios de la presente Ley.
- d. Atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.
- e. Proporcionar información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento de los datos de carácter personal.
- f. Requerir a los responsables y los encargados de los tratamientos, previa audiencia de éstos, la adopción de las medidas necesarias para la adecuación del tratamiento de datos a las disposiciones de esta Ley y, en su caso, ordenar la cesación de los tratamientos y la cancelación de los ficheros, cuando no se ajuste a sus disposiciones.
- g. Ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos por el Título VII de la presente Ley.
- h. Informar, con carácter preceptivo, los proyectos de disposiciones generales que desarrollen esta Ley.
- i. Recabar de los responsables de los ficheros cuanta ayuda e información estime necesaria para el desempeño de sus funciones.
- j. Velar por la publicidad de la existencia de los ficheros de datos con carácter personal, a cuyo efecto publicará periódicamente una relación de dichos ficheros con la información adicional que el Director de la Agencia determine.
- k. Redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia.
- l. Ejercer el control y adoptar las autorizaciones que procedan en relación con los movimientos internacionales de datos, así como desempeñar las funciones de cooperación internacional en materia de protección de datos personales.
- m. Velar por el cumplimiento de las disposiciones que la Ley de la Función Estadística Pública establece respecto a la recogida de datos estadísticos y al secreto estadístico, así como dictar las instrucciones precisas, dictaminar sobre las condiciones de seguridad de los ficheros constituidos con fines exclusivamente estadísticos y ejercer la potestad a la que se refiere el artículo 46.
- n. Cuantas otras le sean atribuidas por normas legales o reglamentarias.

2. Las resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos se harán públicas, una vez hayan sido notificadas a los interesados. La publicación se realizará preferentemente a través de medios informáticos o telemáticos.

Reglamentariamente podrán establecerse los términos en que se lleve a cabo la publicidad de las citadas resoluciones.

Lo establecido en los párrafos anteriores no será aplicable a las resoluciones referentes a la inscripción de un fichero o tratamiento en el Registro General de Protección de Datos ni a aquellas por las que se resuelva la inscripción en el mismo de los Códigos tipo, regulados por el [artículo 32 de la presente Ley Orgánica](#).

**Artículo 38.** Consejo Consultivo.

El Director de la Agencia Española de Protección de Datos estará asesorado por un Consejo Consultivo compuesto por los siguientes miembros:

- Un Diputado, propuesto por el Congreso de los Diputados.
- Un Senador, propuesto por el Senado.
- Un representante de la Administración Central, designado por el Gobierno.
- Un representante de la Administración Local, propuesto por la Federación Española de Municipios y Provincias.
- Un miembro de la Real Academia de la Historia, propuesto por la misma.
- Un experto en la materia, propuesto por el Consejo Superior de Universidades.
- Un representante de los usuarios y consumidores, seleccionado del modo que se prevea reglamentariamente.
- Un representante de cada Comunidad Autónoma que haya creado una agencia de protección de datos en su ámbito territorial, propuesto de acuerdo con el procedimiento que establezca la respectiva Comunidad Autónoma.
- Un representante del sector de ficheros privados, para cuya propuesta se seguirá el procedimiento que se regule reglamentariamente.

El funcionamiento del Consejo Consultivo se regirá por las normas reglamentarias que al efecto se establezcan.

**Artículo 39.** El Registro General de Protección de Datos.

1. El Registro General de Protección de Datos es un órgano integrado en la Agencia Española de Protección de Datos.

2. Serán objeto de inscripción en el Registro General de Protección de Datos:

- a. Los ficheros de que sean titulares las Administraciones públicas.
- b. Los ficheros de titularidad privada.
- c. Las autorizaciones a que se refiere la presente Ley.
- d. Los códigos tipo a que se refiere el [artículo 32 de la presente Ley](#).
- e. Los datos relativos a los ficheros que sean necesarios para el ejercicio de los derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición.

3. Por vía reglamentaria se regulará el procedimiento de inscripción de los ficheros, tanto de titularidad pública como de titularidad privada, en el Registro General de Protección de Datos, el contenido de la inscripción, su modificación, cancelación, reclamaciones y recursos contra las resoluciones correspondientes y demás extremos pertinentes.

**Artículo 40.** Potestad de inspección.

1. Las autoridades de control podrán inspeccionar los ficheros a que hace referencia la presente Ley, recabando cuantas informaciones precisen para el cumplimiento de sus cometidos.

A tal efecto, podrán solicitar la exhibición o el envío de documentos y datos y examinarlos en el lugar en que se encuentren depositados, así como inspeccionar los equipos físicos y lógicos utilizados para el tratamiento de los datos, accediendo a los locales donde se hallen instalados.

2. Los funcionarios que ejerzan la inspección a que se refiere el apartado anterior tendrán la consideración de autoridad pública en el desempeño de sus cometidos.

Estarán obligados a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan en el ejercicio de las mencionadas funciones, incluso después de haber cesado en las mismas.

**Artículo 41.** Órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas.

1. Las funciones de la Agencia Española de Protección de Datos reguladas en el [artículo 37](#), a excepción de las mencionadas en los apartados j, k y l, y en los apartados f y g en lo que se refiere a las transferencias internacionales de datos, así como en los [artículos 46 y 49](#), en relación con sus específicas competencias ejercidas, cuando afecten a ficheros de datos de carácter personal creados o gestionados por las Comunidades Autónomas y por la Administración Local de su ámbito territorial, por los órganos correspondientes de cada Comunidad, que tendrán la consideración de autoridades de control, a los que garantizarán plena independencia y objetividad en el ejercicio de su cometido.

2. Las Comunidades Autónomas podrán crear y mantener sus propios registros de ficheros para el ejercicio de las competencias que se les reconozca sobre los mismos.

3. El Director de la Agencia Española de Protección de Datos podrá convocar regularmente a los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas a efectos de cooperación institucional y coordinación de criterios o procedimientos de actuación. El Director de la Agencia Española de Protección de Datos y

los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas podrán solicitarse mutuamente la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 42.** Ficheros de las Comunidades Autónomas en materia de su exclusiva competencia.

1. Cuando el Director de la Agencia Española de Protección de Datos constate que el mantenimiento o uso de un determinado fichero de las Comunidades Autónomas contraviene algún precepto de esta Ley en materia de su exclusiva competencia podrá requerir a la Administración correspondiente que se adopten las medidas correctoras que determine en el plazo que expresamente se fije en el requerimiento.

2. Si la Administración pública correspondiente no cumpliera el requerimiento formulado, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos podrá impugnar la resolución adoptada por aquella Administración.

## (vi) TÍTULO VII. INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 43.** Responsables.

1. Los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley.

2. Cuando se trate de ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas se estará, en cuanto al procedimiento y a las sanciones, a lo dispuesto en el [artículo 46, apartado 2](#).

**Artículo 44.** Tipos de infracciones.

1. Las infracciones se calificarán como leves, graves o muy graves.

2. Son infracciones leves:

- a. No atender, por motivos formales, la solicitud del interesado de rectificación o cancelación de los datos personales objeto de tratamiento cuando legalmente proceda.
- b. No proporcionar la información que solicite la Agencia Española de Protección de Datos en el ejercicio de las competencias que tiene legalmente atribuidas, en relación con aspectos no sustantivos de la protección de datos.
- c. No solicitar la inscripción del fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos, cuando no sea constitutivo de infracción grave.
- d. Proceder a la recogida de datos de carácter personal de los propios afectados sin proporcionarles la información que señala el [artículo 5 de la presente Ley](#).
- e. Incumplir el deber de secreto establecido en el [artículo 10 de esta Ley](#), salvo que constituya infracción grave.

3. Son infracciones graves:

- a. Proceder a la creación de ficheros de titularidad pública o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos, sin autorización de disposición general, publicada en el *Boletín Oficial del Estado* o Diario oficial correspondiente.
- b. Proceder a la creación de ficheros de titularidad privada o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos con finalidades distintas de las que constituyen el objeto legítimo de la empresa o entidad.
- c. Proceder a la recogida de datos de carácter personal sin recabar el consentimiento expreso de las personas afectadas, en los casos en que éste sea exigible.
- d. Tratar los datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en la presente Ley o con incumplimiento de los preceptos de protección que impongan las disposiciones reglamentarias de desarrollo, cuando no constituya infracción muy grave.
- e. El impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso y oposición y la negativa a facilitar la información que sea solicitada.
- f. Mantener datos de carácter personal inexactos o no efectuar las rectificaciones o cancelaciones de los mismos que legalmente procedan cuando resulten afectados los derechos de las personas que la presente Ley ampara.
- g. La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal incorporados a ficheros que contengan datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, servicios financieros, prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito, así como aquellos otros ficheros que contengan un conjunto de datos de carácter personal suficientes para obtener una evaluación de la personalidad del individuo.
- h. Mantener los ficheros, locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen.
- i. No remitir a la Agencia Española de Protección de Datos las notificaciones previstas en esta Ley o en sus disposiciones de desarrollo, así como no proporcionar en plazo a la misma cuantos documentos e informaciones deba recibir o sean requeridos por aquel a tales efectos.
- j. La obstrucción al ejercicio de la función inspectora.
- k. No inscribir el fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección Datos, cuando haya sido requerido para ello por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos.
- l. Incumplir el deber de información que se establece en los [artículos 5, 28 y 29 de esta Ley](#), cuando los datos hayan sido recabados de persona distinta del afectado.

4. Son infracciones muy graves:

- a. La recogida de datos en forma engañosa y fraudulenta.
- b. La comunicación o cesión de los datos de carácter personal, fuera de los casos en que estén permitidas.
- c. Recabar y tratar los datos de carácter personal a los que se refiere el apartado 2 del artículo 7 cuando no medie el consentimiento expreso del afectado; recabar y tratar los datos referidos en el apartado 3 del artículo 7 cuando no lo disponga una ley o el afectado no haya consentido expresamente, o violentar la prohibición contenida en el apartado 4 del artículo 7.
- d. No cesar en el uso ilegítimo de los tratamientos de datos de carácter personal cuando sea requerido para ello por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos o por las personas titulares del derecho de acceso.
- e. La transferencia temporal o definitiva de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento, con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable sin autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos.
- f. Tratar los datos de carácter personal de forma ilegítima o con menosprecio de los principios y garantías que les sean de aplicación, cuando con ello se impida o se atente contra el ejercicio de los derechos fundamentales.
- g. La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal a que hacen referencia los apartados 2 y 3 del artículo 7, así como los que hayan sido recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas.
- h. No atender, u obstaculizar de forma sistemática el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.
- i. No atender de forma sistemática el deber legal de notificación de la inclusión de datos de carácter personal en un fichero.

**Artículo 45.** Tipo de sanciones.

1. Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 100.000 a 10.000.000 de pesetas.
2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 10.000.000 a 50.000.000 de pesetas.
3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 50.000.000 a 100.000.000 de pesetas.
4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a la naturaleza de los derechos personales afectados, al volumen de los tratamientos efectuados, a los beneficios obtenidos, al grado de intencionalidad, a la reincidencia, a los daños y perjuicios causados a las personas interesadas y a terceras personas, y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.
5. Si, en razón de las circunstancias concurrentes, se apreciara una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho, el órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate.
6. En ningún caso podrá imponerse una sanción más grave que la fijada en la Ley para la clase de infracción en la que se integre la que se pretenda sancionar.
7. El Gobierno actualizará periódicamente la cuantía de las sanciones de acuerdo con las variaciones que experimenten los índices de precios.

**Artículo 46.** Infracciones de las Administraciones públicas.

1. Cuando las infracciones a que se refiere el artículo 44 fuesen cometidas en ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción. Esta resolución se notificará al responsable del fichero, al órgano del que dependa jerárquicamente y a los afectados si los hubiera.
2. El Director de la Agencia podrá proponer también la iniciación de actuaciones disciplinarias, si procedieran. El procedimiento y las sanciones a aplicar serán las establecidas en la legislación sobre régimen disciplinario de las Administraciones públicas.
3. Se deberán comunicar a la Agencia las resoluciones que recaigan en relación con las medidas y actuaciones a que se refieren los apartados anteriores.
4. El Director de la Agencia comunicará al Defensor del Pueblo las actuaciones que efectúe y las resoluciones que dicte al amparo de los apartados anteriores.

**Artículo 47.** Prescripción.

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.
2. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido.
3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviere paralizado durante más de seis meses por causas no imputables al presunto infractor.
4. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.
5. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

6. La prescripción se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si el mismo está paralizado durante más de seis meses por causa no imputable al infractor.

**Artículo 48.** Procedimiento sancionador.

1. Por vía reglamentaria se establecerá el procedimiento a seguir para la determinación de las infracciones y la imposición de las sanciones a que hace referencia el presente Título.

2. Las resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos u órgano correspondiente de la Comunidad Autónoma agotan la vía administrativa.

3. Los procedimientos sancionadores tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos, en ejercicio de las potestades que a la misma atribuyan esta u otras Leyes, salvo los referidos a infracciones de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, tendrán una duración máxima de seis meses.

**Artículo 49.** Potestad de inmovilización de ficheros.

En los supuestos, constitutivos de infracción muy grave, de utilización o cesión ilícita de los datos de carácter personal en que se impida gravemente o se atente de igual modo contra el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el libre desarrollo de la personalidad que la Constitución y las leyes garantizan, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos podrá, además de ejercer la potestad sancionadora, requerir a los responsables de ficheros de datos de carácter personal, tanto de titularidad pública como privada, la cesación en la utilización o cesión ilícita de los datos. Si el requerimiento fuera desatendido, la Agencia Española de Protección de Datos podrá, mediante resolución motivada, inmovilizar tales ficheros a los solos efectos de restaurar los derechos de las personas afectadas.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Ficheros preexistentes.

Los ficheros y tratamientos automatizados inscritos o no en el Registro General de Protección de Datos deberán adecuarse a la presente Ley Orgánica dentro del plazo de tres años, a contar desde su entrada en vigor. En dicho plazo, los ficheros de titularidad privada deberán ser comunicados a la Agencia Española de Protección de Datos y las Administraciones públicas, responsables de ficheros de titularidad pública, deberán aprobar la pertinente disposición de regulación del fichero o adaptar la existente.

En el supuesto de ficheros y tratamientos no automatizados, su adecuación a la presente Ley Orgánica, y la obligación prevista en el párrafo anterior deberán cumplimentarse en el plazo de doce años a contar desde el 24 de octubre de 1995, sin perjuicio del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación por parte de los afectados.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Ficheros y Registro de Población de las Administraciones públicas.

1. La Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas podrán solicitar al Instituto Nacional de Estadística, sin consentimiento del interesado, una copia actualizada del fichero formado con los datos del nombre, apellidos, domicilio, sexo y fecha de nacimiento que constan en los padrones municipales de habitantes y en el censo electoral correspondientes a los territorios donde ejerzan sus competencias, para la creación de ficheros o registros de población.

2. Los ficheros o registros de población tendrán como finalidad la comunicación de los distintos órganos de cada Administración pública con los interesados residentes en los respectivos territorios, respecto a las relaciones jurídico administrativas derivadas de las competencias respectivas de las Administraciones públicas.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.** Tratamiento de los expedientes de las derogadas Leyes de Vagos y Maleantes y de Peligrosidad y Rehabilitación Social

Los expedientes específicamente instruidos al amparo de las derogadas Leyes de Vagos y Maleantes, y de Peligrosidad y Rehabilitación Social, que contengan datos de cualquier índole susceptibles de afectar a la seguridad, al honor, a la intimidad o a la imagen de las personas, no podrán ser consultados sin que medie consentimiento expreso de los afectados, o hayan transcurrido cincuenta años desde la fecha de aquéllos.

En este último supuesto, la Administración General del Estado, salvo que haya constancia expresa del fallecimiento de los afectados, pondrá a disposición del solicitante la documentación, suprimiendo de la misma los datos aludidos en el párrafo anterior, mediante la utilización de los procedimientos técnicos pertinentes en cada caso.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.** Modificación del artículo 112.4 de la Ley General Tributaria

El apartado cuarto del artículo 112 de la Ley General Tributaria pasa a tener la siguiente redacción:

*4. La cesión de aquellos datos de carácter personal, objeto de tratamiento, que se debe efectuar a la Administración tributaria conforme a lo dispuesto en el artículo 111, en los apartados anteriores de este artículo o en otra norma de rango legal, no requerirá el consentimiento del afectado. En este ámbito tampoco será de aplicación lo que respecto a las Administraciones públicas establece el apartado 1 del artículo 21 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.*

**DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.** Competencias del Defensor del Pueblo y órganos autonómicos semejantes.

Lo dispuesto en la presente Ley Orgánica se entiende sin perjuicio de las competencias del Defensor del Pueblo y de los órganos análogos de las Comunidades Autónomas.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA.** Modificación del artículo 24.3 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Se modifica el artículo 24.3, párrafo 2 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, con la siguiente redacción:

*Las entidades aseguradoras podrán establecer ficheros comunes que contengan datos de carácter personal para la liquidación de siniestros y la colaboración estadístico actuarial con la finalidad de permitir la tarificación y selección de riesgos y la elaboración de estudios de técnica aseguradora. La cesión de datos a los citados ficheros no requerirá el consentimiento previo del afectado, pero sí la comunicación al mismo de la posible cesión de sus datos personales a ficheros comunes para los fines señalados con expresa indicación del responsable para que se puedan ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación previstos en la ley.*

*También podrán establecerse ficheros comunes cuya finalidad sea prevenir el fraude en el seguro sin que sea necesario el consentimiento del afectado. No obstante, será necesaria en estos casos la comunicación al afectado, en la primera introducción de sus datos, de quien sea el responsable del fichero y de las formas de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación.*

*En todo caso, los datos relativos a la salud sólo podrán ser objeto de tratamiento con el consentimiento expreso del afectado.*

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.** Tratamientos creados por Convenios internacionales.

La Agencia Española de Protección de Datos será el organismo competente para la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos de carácter personal respecto de los tratamientos establecidos en cualquier Convenio Internacional del que sea parte España que atribuya a una autoridad nacional de control esta competencia, mientras no se cree una autoridad diferente para este cometido en desarrollo del Convenio.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.** Utilización del censo promocional.

Reglamentariamente se desarrollarán los procedimientos de formación del censo promocional, de oposición a aparecer en el mismo, de puesta a disposición de sus solicitantes, y de control de las listas difundidas. El Reglamento establecerá los plazos para la puesta en operación del censo promocional.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.** Subsistencia de normas preexistentes.

Hasta tanto se lleven a efectos las previsiones de la disposición final primera de esta Ley, continuarán en vigor, con su propio rango, las normas reglamentarias existentes y, en especial, los Reales Decretos 428/1993, de 26 de marzo; 1332/1994, de 20 de junio, y 994/1999, de 11 de junio, en cuanto no se opongan a la presente Ley.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.

Queda derogada la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Habilitación para el desarrollo reglamentario.

El Gobierno aprobará, o modificará, las disposiciones reglamentarias necesarias para la aplicación y desarrollo de la presente Ley.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Preceptos con carácter de Ley ordinaria.

Los Títulos IV, VI excepto el último inciso del párrafo 4 del artículo 36 y VII de la presente Ley, la disposición adicional cuarta, la disposición transitoria primera y la final primera tienen el carácter de Ley ordinaria.

**DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.** Entrada en vigor.

La presente Ley entrará en vigor en el plazo de un mes, contado desde su publicación en el *Boletín Oficial del Estado*.

Por tanto, mando a todos los españoles, particulares y autoridades que guarden y hagan guardar esta Ley Orgánica.

Madrid, 13 de diciembre de 1999.

- Juan Carlos R. -

El Presidente del Gobierno, José María Aznar López.

## **Maribel Avila Ostos**

Nacida en Sabadell en el año 1969.

Inicié mi experiencia profesional dentro del mundo asegurador en el año 1996 en CaixaSabadell Vida, sa, desarrollando en un inicio funciones en el área de Selección de Riesgos. Desde el año 2001, formo parte del departamento de Contabilidad y Control de Gestión de la misma Entidad Aseguradora.