

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (SOLICITUD DE PRESUPUESTO A.M.A MUTUA)

I. Responsable del tratamiento de los datos personales

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

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

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

1. Atención de la petición de presupuesto de seguro y simulación de contratación. Con base en una medida precontractual solicitada por parte del interesado, A.M.A tratará aquellos datos necesarios para simular la contratación del producto solicitado por el interesado en cada caso y ofrecer al mismo un presupuesto o proyecto de seguro. Para ello, A.M.A tratará los siguientes datos del interesado: su nombre, apellidos, DNI, datos de contacto (e-mail, teléfono), profesión, estado civil, sexo, edad y aquellas otras circunstancias personales que deban ser tenidas en cuenta para simular la contratación según el tipo de seguro que haya solicitado el interesado (por ejemplo, para la contratación de un seguro de auto, será necesario conocer información personal como los años de antigüedad del permiso de conducción o el número de puntos del carné).

Este tratamiento será realizado en aplicación de una medida pre-contractual solicitada por parte del interesado.

2. Tratamiento de datos relativos a asegurados y/o beneficiarios de la póliza proyectada. A.M.A tratará la información necesaria relativa a aquellos asegurados y beneficiarios que el interesado incluya en el presupuesto de seguro proyectado. En particular, A.M.A. tratará su nombre, apellidos, DNI, datos de contacto (e-mail, teléfono), profesión, estado civil, sexo, edad y aquellas otras circunstancias personales que deban ser tenidas en cuenta para la contratación del seguro.

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

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

3. Tarificación de riesgos, evaluación de idoneidad y cálculo de la prima. Con base en una medida precontractual solicitada por parte del interesado, los datos personales arriba mencionados serán tratados con el fin de tarificar y cuantificar los riesgos a cubrir por parte de A.M.A en base a la prestación del servicio solicitado. De este modo, dichos datos serán tratados para evaluar la idoneidad del interesado en cada caso en función del tipo de seguro solicitado, así como con el fin de calcular la futura prima a abonar por parte del interesado una vez sea formalizada la póliza, en caso de que el interesado continúe con el proceso de contratación.

Este tratamiento será realizado en aplicación de una medida pre-contractual solicitada por parte del interesado.

4. Formalización de la póliza. Una vez cumplidas las finalidades anteriores y en caso de que el interesado desee continuar su proceso de contratación, A.M.A tratará los datos arriba indicados con el fin de conformar y formalizar la póliza de seguro del interesado. En este sentido, A.M.A precisará el tratamiento de datos de carácter bancario del interesado para domiciliar el recibo u obtener el abono de la prestación contratada.

Este tratamiento será realizado en aplicación de una medida pre-contractual solicitada por parte del interesado.

5. Consulta a ficheros de solvencia y siniestralidad. Con base en la ejecución del contrato entre A.M.A. y el interesado, la aseguradora consultará los denominados ficheros de solvencia o sistemas de información crediticia con el fin de evaluar la solvencia del interesado, es decir, su capacidad económica para poder abonar las prestaciones que va a contratar con A.M.A. (y, en particular, el abono de la prima del seguro). A.M.A. obtendrá y tratará de estos ficheros los siguientes datos personales del interesado, en el caso en que estuviera inscrito en dichos ficheros: su nombre, apellidos, DNI, deudas contraídas con terceras entidades, importe y antigüedad de dicha deuda. Este tratamiento de los datos del interesado podría implicar que su solicitud de contratación no se realizase, en el caso en que A.M.A. identificase la existencia de deudas con terceras entidades que no han sido abonadas.

Por otro lado, A.M.A. también consultará los ficheros comunes del sector asegurador sobre la posible siniestralidad del interesado con el fin de ajustar las condiciones de contratación del seguro al riesgo que supone asegurar al interesado en cuestión. Dichos ficheros tienen como finalidad la identificación de siniestros ocasionados por asegurados para posibilitar la selección y posterior tarificación de los riesgos (si una persona ha tenido muchos siniestros en un corto espacio de tiempo, el riesgo tarificado será mayor, dado que tiene mayor probabilidad de sufrir un nuevo siniestro).

En concreto, A.M.A. comunicará los datos históricos de las pólizas de automóvil y sus siniestros al Sistema de Información Histórico de Seguros de Automóviles, del que es corresponsable del tratamiento. Su finalidad es facilitar en el momento de la suscripción del contrato de seguro, información rigurosa y contrastada de los datos de siniestralidad (sin incluir datos de salud), mediante la puesta en común de la información obtenida a través de pólizas y siniestros, de los cinco últimos años, en los términos expresados en la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, sita en Ctra, Las Rozas a El Escorial, Km 0,3, Las Rozas, 28231, Madrid. Puede encontrar el resto de información sobre protección de datos en las webs de UNESPA (www.unespa.es) y TIREA (www.tirea.es).

Este tratamiento de los datos del interesado podría implicar que su solicitud de contratación no se realizase o se sometiese al pago de una prima superior a la prevista, en el caso en que A.M.A. identificase una alta siniestralidad por parte del interesado que precise de un mayor riesgo a cubrir. El tratamiento también podrá implicar la denegación de conceder dicha cobertura.

Este tratamiento será realizado con base en la obligación legal establecida en el Art. 2.7 de la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor.

6. Servicio de atención al cliente. A.M.A. dispone de un servicio de atención a los interesados para la resolución de dudas, quejas, reclamaciones o sugerencias que estos puedan formular en relación con los productos que haya contratado o solicitado. Los datos que faciliten los interesados serán tratados con el fin de atender su petición.

Este tratamiento será realizado en aplicación de una medida pre-contractual solicitada por parte del interesado.

7. Comunicación de datos a entidades reaseguradoras y coaseguradoras. A.M.A. cuenta con diversas entidades colaboradoras que asumen parte del riesgo cubierto por el seguro contratado entre A.M.A. y el mutualista. En virtud del Art. 99 de la LOSSEAR, A.M.A. podrá comunicar a sus entidades reaseguradoras, sin consentimiento del tomador del seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado, los datos que sean estrictamente necesarios para la celebración del contrato de reaseguro en los términos previstos en el Art. 77 Ley de Contrato de Seguro o la realización de las operaciones conexas, entendiéndose por tales la realización de estudios estadísticos o actuariales, análisis de riesgos o investigaciones para sus clientes, así como cualquier otra actividad relacionada o derivada de la actividad reaseguradora.

En este sentido, la comunicación de los datos resulta necesaria para cumplir con la relación contractual que A.M.A. y el reasegurador o coasegurador han suscrito. El tratamiento de datos se lleva a cabo en base a la obligación legal antes mencionada.

Únicamente se facilitarán a la entidad reaseguradora o coaseguradora que corresponda los datos personales mínimos para cumplir con esta finalidad, tales como sus datos identificativos o los relativos a la póliza contratada o a la garantía cubierta por el reasegurador/coaseguro, así como los siniestros en los que parte del riesgo sea cubierto por el reaseguro/coaseguro.

8. Envío de comunicaciones comerciales. Con base en el consentimiento del interesado, A.M.A. tratará los datos personales facilitados por el interesado con el fin de remitir comunicaciones comerciales, tanto por medios ordinarios como electrónicos, de productos ofrecidos por parte de las entidades que conforman A.M.A. Grupo incluso aunque la relación contractual no se llegue a formalizar.

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

En el caso de que el interesado ya fuera mutualista con anterioridad, el tratamiento de envío de comunicaciones comerciales relativas a los productos contratados se realizará en base al interés legítimo de A.M.A.

A.M.A. tiene interés prevalente en realizar este tratamiento para poder mantener la relación con el mutualista mediante la contratación de nuevas pólizas de seguro o la modificación de las condiciones de las que tenga ya contratadas. De este modo, el mutualista puede obtener información sobre productos que puedan interesarle, y A.M.A. puede continuar y mejorar en su actividad económica y crecer dentro del sector asegurador.

Por lo anterior, A.M.A. entiende que tiene un interés legítimo que no afecta a la privacidad del interesado, puesto que para este tratamiento solo se utilizarán datos que el cliente ha facilitado y los que se han generado en la relación contractual. Es preciso tener en cuenta que se trata de una actividad permitida y limitada por la normativa vigente en materia de protección de datos y comunicaciones electrónicas e interpretada por parte de las autoridades de protección de datos.

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

9. Grabación de llamadas. A.M.A. procederá a la grabación de las llamadas con los interesados para poder acreditar el contenido de distintas gestiones o peticiones remitidas de acuerdo con el contrato suscrito, incluyendo aquellas conversaciones que se mantengan con el interesado cuando exista una sospecha de fraude cometido por el interesado. También se procederá a dicha grabación para poder valorar o controlar la calidad de los servicios prestados o en el caso en que A.M.A. precise tener constancia de las conversaciones mantenidas en el marco de la contratación.

A.M.A. entiende que ostenta un interés legítimo, cuyo objetivo es mantener la indemnidad de la aseguradora, contando con evidencia que permitan demostrar la solicitud realizada por el cliente y la debida atención prestada por A.M.A., así como para el caso en que la llamada sea realizada por A.M.A. para consultar, confirmar o acreditar determinados hechos (p.e.: ocurridos en un siniestro). También, A.M.A. tiene como objetivo conocer cómo se ha atendido la petición o reclamación del cliente y cómo mejorar la calidad de estos servicios, teniendo en cuenta el grado de satisfacción del interesado con la atención recibida.

En particular, como conclusión del análisis de prevalencia del interés legítimo del responsable, se indica al mutualista que A.M.A. tiene interés prevalente para realizar este tratamiento a fin de poder contar con evidencias de las conversaciones mantenidas, sobre todo en los casos en que pueda derivarse alguna actuación fraudulenta por parte del cliente o un tercero. También, A.M.A. entiende que ostenta este interés legítimo para valorar cómo atiende a través de medios telefónicos las consultas o reclamaciones de los clientes y adoptar decisiones de mejora de este servicio.

A.M.A. entiende que este interés legítimo no afecta a la privacidad del mutualista, teniendo en cuenta que (i) el interesado será informado de manera previa a la grabación de las llamadas, de tal forma que puede concluir dicha llamada y plantear tu consulta a través de otros medios (por ejemplo, correo electrónico), (ii) el fin perseguido es poder contar con evidencias de la conversación mantenida y valorar la atención que A.M.A. ha prestado al interesado y si está satisfecho con ella, así como para adoptar decisiones para mejorar esta atención telefónica.

El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento siguiendo las instrucciones marcadas en el apartado VII.

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

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

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

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

III. ¿A quiénes comunicaremos sus datos?

A.M.A sólo comunicará sus datos a:

- Organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las Administraciones Autonómicas y Locales, incluidos los Órganos Jurisdiccionales a los que esté legalmente obligado a facilitarlos.
- Autoridades Tributarias.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Entidades reaseguradoras y coaseguradoras.
- Corredurías de seguros, agentes u otro tipo de distribuidor de seguros con el que el interesado haya contratado o contactado previamente, para posibilitar la prestación de los Servicios contratados, siendo tratados con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la relación de colaboración concertada, siendo la base del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual.
- A.M.A cuenta con proveedores de servicios que pueden acceder a datos personales de los interesados de A.M.A con motivo de la prestación de sus servicios, tales como empresas proveedoras de servicios de asistencia en la gestión de siniestros, servicios jurídicos, servicios de consultoría, asesoría, desarrollo y mantenimiento informático, peritos, servicios administrativos y destrucción de documentación, entre otros.
A.M.A preselecciona dichos proveedores en base a criterios de cumplimiento en materia de protección de datos y tiene suscrito con todos ellos contratos en la materia y controla que éstos cumplan con sus obligaciones en lo relativo a la protección de los datos personales responsabilidad de A.M.A

IV. ¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Los datos personales que A.M.A trata del interesado son aquellos facilitados en el proceso de precontratación iniciado bajo solicitud del interesado. En este sentido, el interesado garantiza que todos los documentos que facilita a A.M.A son de su titularidad o bien está autorizado para su cesión.

En su caso, los datos del mutualista podrían haber sido recibidos por parte de alguna correduría, mediador, agente de seguros u otro tipo de distribuidor de seguros con el que el interesado haya contratado o contactado previamente, entre otras, CBNK Mediación de Seguros, S.A., WILLIS IBERIA, Correduría de Seguros y Reaseguros S.A., MARSH S.A. Mediadores de Seguros, o DEASTERRA PARTNERS SLU. En este caso, A.M.A. recibirá los siguientes datos personales: nombre, apellidos, DNI, datos de contacto (e-mail, teléfono), profesión, estado civil, sexo, edad y datos sobre circunstancias personales que influyan en las condiciones de la póliza (por ejemplo, antigüedad del carné de conducir, datos personales de terceros asegurados o beneficiarios del seguro), y cualquier otro dato que facilite el corredor de seguros con la autorización o consentimiento del interesado.

Adicionalmente, en caso de contratación de pólizas de automóvil, A.M.A. consultará los datos personales relativos a la solvencia del interesado en el sistema de información crediticia [Experian Bureau de Crédito S.A.U y Equifax Ibérica, S.L]. En particular, A.M.A. obtendrá la siguiente información del interesado (en el caso en que estuviera inscrito en el fichero): su nombre, apellidos, DNI, deudas contraídas con terceras entidades, importe y antigüedad de dicha deuda.

En este sentido, A.M.A. también consultará los ficheros comunes del sector asegurador en materia de siniestralidad y, en concreto, los siguientes: Fichero Histórico de Seguros del Automóvil (SIHSA), o Fichero de Prevención del Fraude, ambos titularidad de UNESPA.

En particular, A.M.A. consultará en dichos ficheros los siniestros pasados que haya podido sufrir o causar el interesado, así como su recurrencia, en aras de identificar el riesgo que para A.M.A. supone asegurar a dicho interesado.

V. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga el periodo previo a la contratación. En este sentido, en caso de no llegarse a producir la contratación, A.M.A. conservará los datos personales, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación precontractual mantenida con el interesado. Del mismo modo, A.M.A. conservará la información del interesado durante el periodo en que pudiera estar obligado a atender requerimientos de autoridades públicas (Juzgados y Tribunales, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Agencia Española de Protección de Datos...).

No obstante, A.M.A. conservará los datos personales del interesado durante un plazo superior en los siguientes casos:

- En el caso en que el interesado consienta la recepción de comunicaciones comerciales: hasta que retire su consentimiento.
- En el caso en que el interesado finalice el proceso de contratación: de acuerdo con los plazos de conservación informados en la Política de Privacidad aplicable a la relación contractual entre A.M.A. y el interesado (por ejemplo, la cláusula relativa a mutualistas de A.M.A.).

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

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

- A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, Mutua De Seguros A Prima Fija.
- A.M.A Seguros Y Reaseguros S.A.
- Fundación A.M.A.

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

VII. ¿Cuáles son sus derechos en protección de datos?

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

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

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

VIII. ¿Ante quién puede ejercitar sus reclamaciones?

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

En cualquier caso, los interesados siempre podrán acudir ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, <http://www.aepd.es>.