

INTERNET

«Guía de Buenas Prácticas de las entidades aseguradoras»

FEBRERO 2009

1. Objeto y alcance del presente documento

Las entidades aseguradoras, en el marco del desarrollo de la Sociedad de la Información, son conscientes de la importancia de los productos de seguros para la economía en general, pero especialmente para los ciudadanos. Por este motivo, se comprometen a ir adoptando las medidas necesarias tendentes a facilitar a los consumidores la contratación de los seguros a través de Internet, así como a desarrollar sistemas que permitan que, también a través de este medio, puedan obtener información y realizar otras operaciones en relación con sus contratos de seguros.

La implantación de sistemas de comunicación y contratación con los asegurados a través de Internet, se desarrollará dentro de un marco de neutralidad con otros canales de distribución, especialmente el de los mediadores de seguros.

UNESPA ha elaborado la *Guía de Buenas Prácticas de las Entidades Aseguradoras en Internet* fundamentada en los principios que informan la autorregulación, en consonancia con lo que establece la Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información y, en el respeto a la normativa que rige la libre competencia. Tales principios deberán integrarse en el marco regulatorio del comercio electrónico, comercialización a distancia de seguros y protección de datos de carácter personal.

En este ámbito, la Guía tiene como única finalidad servir de orientación a las decisiones que en esta materia puedan adoptarse individualmente por las entidades aseguradoras que operan en el mercado de seguros español, si lo consideran oportuno, de forma libre y voluntaria, ya que es cada entidad aseguradora la que establecerá el desarrollo de medios y calendario de implantación que estime conveniente, de acuerdo con su estructura y organización.

No obstante lo anterior, las entidades aseguradoras expresan su compromiso de ir desarrollando herramientas que permitan incrementar la información y la realización de operaciones con sus clientes a través de Internet.

2. Materia de la Guía de buenas prácticas

Esta Guía de buenas prácticas versa sobre la utilización de Internet como medio de interlocución entre las entidades aseguradoras y sus clientes, en consonancia con lo establecido en la Ley de Impulso de la Sociedad de la información que, en su artículo 2 establece:

“Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio de interlocución telemática mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica (...)” para la contratación electrónica y la realización de otras operaciones a través de Internet.

- 2.1. A los efectos de este documento, debe entenderse por **cliente** aquella **persona física** con la que la entidad aseguradora tiene o podría tener relación como **tomador de un seguro**, esto es, **como contratante por cuenta propia** y sobre cuya persona o bienes recae el riesgo objeto del seguro.
- 2.2. A los efectos de este documento, se entiende como **certificados reconocidos de firma electrónica**, además de los que define como tales la Ley 59/2003 de Firma Electrónica, **cualesquiera otros medios de firma electrónica que habilite la**

entidad aseguradora, como son, entre otros, el sistema de clave electrónica y contraseña de usuario.

3. Contratación electrónica

Las entidades aseguradoras según dispone la Ley de Impulso de la Sociedad de la Información, *deben disponer de un medio de interlocución telemática que permita la contratación electrónica, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico con los tomadores del seguro*, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial y, sin que ello afecte a productos que por su complejidad no puedan ser comercializados por Internet.

Para ello:

- 3.1. Las entidades aseguradoras analizarán qué tipos de productos de seguros, por su escasa complejidad técnica y su comercialización en masa, son susceptibles de comercializarse a través de Internet con el objeto de ofrecerlos a los potenciales clientes a través de su página web o, de la página web corporativa, en caso de formar parte de un grupo asegurador o financiero.
- 3.2. La distribución de productos por Internet, siempre dentro del marco jurídico de la normativa sobre contratación a distancia, comercio electrónico y protección de datos de carácter personal, requiere de garantías en cuanto a la identificación del cliente y autenticidad del contrato, por lo que las entidades adoptarán las medidas técnicas necesarias que permitan que tanto la contratación, como cualesquiera otros trámites ulteriores relacionados con el contrato, se realicen de forma segura.
- 3.3. Las entidades aseguradoras velarán para que en el proceso de información previa a la suscripción del seguro, el potencial cliente se haga una idea clara y básica sobre las coberturas que ofrece el seguro, así como el límite económico de éstas; la existencia de riesgos no cubiertos y/o excluidos, la existencia o no de derecho de desistimiento y plazo para su ejercicio, así como el procedimiento y trámites que deberán seguirse hasta la celebración del contrato¹.
 - 3.3.1. En el procedimiento de contratación las entidades aseguradoras tendrían que tener especialmente en cuenta que el potencial cliente pueda conocer, previamente a emitir su aceptación, las condiciones generales de contratación. Para un mejor conocimiento de los conceptos de seguros, se podrá facilitar el acceso a un glosario de términos que, a título de ejemplo, se une a esta Guía como Anexo I.
 - 3.3.2. También informarán del período, si lo hubiera, en el que tiene validez la oferta de seguro y, en su caso, el momento de entrada en vigor de las garantías del contrato que, podrá diferirse a la comprobación de los datos facilitados por el consumidor en la declaración del riesgo o, a que se haya pagado la prima.
- 3.4. Emitida la aceptación por el tomador, la entidad aseguradora debe confirmar su recepción, informando al cliente de cómo debe proceder para el almacenamiento

¹ Ley 22/2007, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y Artículos 27 y 28 de la Ley 34/2002, de comercio electrónico.

en soporte duradero de los documentos contractuales, su accesibilidad *on line* y, en su caso, la opción de recibir en papel la documentación contractual.

- 3.5. En la la página web que la entidad ponga a disposición de los clientes, se informará de las gestiones que, en relación con el contrato electrónico suscrito, pueden realizarse por este medio.

4. Información y operaciones disponibles a través de Internet

Según dispone la Ley de Impulso de la Sociedad de la Información, *el cliente podrá consultar a través de la web sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere. Además podrán presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación, así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.*

A efectos de esta Guía, cada entidad determinará la fecha a partir de la cual la información es susceptible de consultarse a través de Internet; qué información y operaciones pueden realizarse por este medio, así como; los tipos de contratos que pueden ser objeto de consulta.

Para ello:

- 4.1. La entidad aseguradora tratará de facilitar a los tomadores del seguro que así lo soliciten y, siempre que no haya imposibilidad por razones del canal de comercialización, motivos de orden técnico o material, como por ejemplo, la antigüedad del contrato, la posibilidad de consultar, entre otra, información relativa a:
 - Las condiciones generales y particulares del contrato de seguro vigente a la fecha de solicitud.
 - Las primas pagadas en relación con el contrato de seguro vigente, correspondientes a los tres años inmediatamente anteriores.
- 4.2. La entidad aseguradora a través de su web, informará a los tomadores y, en su caso, a los asegurados con los que previamente haya establecido un medio de interlocución segura a través de Internet, sobre las operaciones y comunicaciones que pueden realizarse por este medio ante la entidad aseguradora.
- 4.3. Dentro de las operaciones que la entidad aseguradora puede habilitar para que se realicen a través de Internet, están las relativas a presentación de quejas y/o reclamaciones y al ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal. Para ello, la entidad aseguradora debería establecer procedimientos específicos que garanticen la constancia de la recepción por afectar a plazos de resolución.

Respecto a la presentación de quejas y/o reclamaciones, tales procedimientos se podrán incorporar en el Reglamento Interno de Servicios de Atención al Cliente, del que se informará en la página web habilitada para los clientes, incluyéndose como documento *on line*, la hoja de reclamación de que disponga la entidad aseguradora.

ANEXO 1: TÉRMINOS JURÍDICOS Y TÉCNICOS

[Las definiciones aquí descritas tienen carácter meramente orientativo y, podrán o no integrarse en la información disponible a los clientes en red con este u otro contenido, adecuado a los contratos de seguros que se comercialicen por la entidad]

Póliza: documentación en que se materializa el contrato de seguro y que está integrada por:

- **Condiciones generales:** reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emite en el mismo ramo o modalidad de seguro
- **Condiciones particulares:** recogen aspectos relativos al riesgo individualizado que se asegura, concretando la aplicación de las condiciones generales al contrato que las partes van a firmar. Con carácter general, son cláusulas comunes de las pólizas de seguros:
 - Datos de la entidad aseguradora
 - Nombre y domicilio del tomador del seguro y, en su caso, de los asegurados y beneficiarios.
 - Designación de los objetos asegurados y de su situación o, en seguros personales, de las personas aseguradas.
 - Suma asegurada y alcance de la cobertura.
 - Garantías del contrato. Se determinan las garantías que asume la entidad aseguradora y, con carácter general, suponen exclusiones o ampliaciones concretas de aplicación respecto a las condiciones generales.
 - Importe de la prima, recargos e impuestos.
 - Vencimiento de las primas, así como lugar y forma de pago.
 - Duración del contrato, con expresión de cuándo comienzan y terminan sus efectos.
- **Consumidor:** cualquier persona física y las jurídicas cuando actúan con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio o profesión.
- **Tomador:** es la persona que contrata el seguro con la entidad aseguradora, y se obliga al pago de la prima.
- **Asegurado:** Es la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo
- **Beneficiario:** En seguros de vida es la persona designada en la póliza por el tomador o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que se establecen en el contrato de seguro.

- **Entrada en vigor del contrato:** momento en que se inicia la vigencia de las garantías de la póliza. Normalmente, la fecha de efecto inicial coincide con la emisión de la póliza, aunque es posible la existencia de efecto diferido e incluso, excepcionalmente retroactivo.
- **Desistimiento (Derecho de):** acción de que dispone el tomador del seguro en determinados tipos de contratos y bajo determinadas circunstancias, de dejar sin efecto el contrato que, en los seguros de daños es de 14 días y 30 para seguros de vida desde su conclusión. El asegurador tiene derecho a percibir la parte de prima por el servicio prestado.
- **Ámbito territorial:** aquel en el que ofrece sus productos la entidad aseguradora o en el que dichos seguros pueden tener cobertura.
- **Exclusión (de riesgo):** riesgos que no están incluidos dentro de las garantías de la póliza o que, estando incluidos, cuando se dan determinadas circunstancias o condiciones preestablecidas el contrato no surte efectos.
- **Franquicia:** cantidad por la que el asegurado es propio asegurador de sus riesgos y en virtud de la cual, en caso de siniestro, soportará con su patrimonio la parte de los daños que le corresponda. Si el importe del siniestro es inferior a la cantidad estipulada como franquicia, su coste correrá por completo a cargo del asegurado; si es superior, la aseguradora sólo indemnizará por el exceso de aquélla.
- **Garantía:** compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite establecido en el contrato, de las consecuencias económicas derivadas del siniestro.
- **Indemnización:** en general, compensación o resarcimiento económico en forma de renta, capital u otras prestaciones convenidas en virtud del contrato de seguro.
- **Siniestro cubierto en el contrato:** es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños que son objeto de garantía en la póliza hasta determinada cuantía, motiva la aparición del principio indemnizatorio, obligando a la entidad aseguradora a satisfacer la prestación convenida.
- **Prima:** contraprestación que ha de satisfacer el tomador de seguro a la entidad aseguradora, para que ésta asuma las eventuales consecuencias económicamente desfavorables del acaecimiento de los riesgos objeto del seguro.
- **Contrato de seguro electrónico o “en línea”:** todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmite por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectado a una red de telecomunicaciones.
- **Comunicación comercial:** todas las formas de comunicación destinadas a promocionar, directa o indirectamente, bienes, servicios o la imagen de una empresa, organización o persona con una actividad comercial, industrial, artesanal o de profesión liberal.
- **Datos de carácter personal:** cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- **Vínculo de hipertexto:** texto vinculado electrónicamente con otros documentos, a los que se puede acceder haciendo click en la palabra que sirve de vínculo.

- **Lista de exclusión voluntaria (“Opt-out”)**: registro de inclusión voluntaria en que se inscriben las personas físicas que no desean recibir comunicaciones comerciales.
- **Testigo de conexión (“Cookie”)**: archivo de texto en la memoria del cliente del que se valen los servidores Web para guardar información acerca del visitante de un sitio. La información relativa a un determinado sitio sólo puede ser leída por quien escribió esa información. Sirve para identificar a visitantes recurrentes o para simplificar el pago en una tienda virtual.