



Expediente Nº: E/01365/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF EUROPE, S.A.** y **PASTOR MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.L.U.** en virtud de denuncia presentada ante la misma por **A.A.A.** y en virtud de los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), escrito presentado por D. **A.A.A.** (en lo sucesivo denunciante), en el que denuncia a la compañía Cigna Life Insurance Company of Europe, S.A. (en lo sucesivo CIGNA) manifestando lo siguiente:

Que recibió una llamada telefónica en noviembre de 2011 de una persona que se identificó como empleada de CIGNA y que le pregunta si ha comprado una cama contestando afirmativamente le informa que su compañía le regala unas visitas dentales indicando que si queda satisfecho puede acceder a adquirir una póliza dental y procede a confirmar los datos personales del denunciante, incluyendo su entidad bancaria y las cuatro últimas cifras de la cuenta corriente.

Añade que comunica a la operadora que no acepta lo que le ofrecen hasta que le envíen la póliza y la devuelva firmada, pasados unos días recibe una carta en la que se le facilita una contraseña y pin para el acceso a la página web de la compañía donde constan las condiciones del contrato. Si bien, el denunciante remite escrito, por correo electrónico de fecha 19/11/2011, en el que solicita las condiciones del contrato e indica que no ha firmado ningún documento por lo que cualquier factura que reciba la devolverá. Se adjunta copia del citado correo electrónico.

Se intercambian diversos correos entre el denunciante y el Servicio de Atención al Cliente de CIGNA en los que reitera el denunciante que no ha contratado ninguna póliza. Sin embargo, con fecha de 05/12/2011, recibe *Domiciliación de pagos* emitido por la Caixa de la entidad ordenante CIGNA, a nombre del denunciante, del producto *****NÚMERO.1** *pastor serfin plan dental* por importe de 27,90€. Se adjunta copia del documento.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a la entidad CIGNA y **PASTOR MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.L.U.** (en lo sucesivo PASTOR MEDIACION), teniendo conocimiento de que:

1. En el Registro General de Protección de Datos consta inscrito el fichero denominado "ASEGURADOS", con el código *****COD.1**, siendo la finalidad "gestión y tratamiento de los datos de los asegurados" y cuyo responsable es la compañía CIGNA. Dichas circunstancias constan en la Diligencia de fecha 03/04/2012
2. De la documentación remitida por la compañía aseguradora CIGNA, con fecha



de 29/08/2012 y 17/09/2012, se desprende lo siguiente:

El principal canal de distribución de los productos de seguros de CIGNA es el telefónico, mediante el establecimiento de acuerdos con partners, en su mayoría entidades financieras, con cuya cartera de clientes se entra en contacto telefónico.

En el presente caso la entidad financiera fue PASTOR MEDIACIÓN, quien solicitó previamente el consentimiento de sus clientes para ser contactados al objeto de ofrecer productos de seguro. Para ello, PASTOR MEDIACIÓN facilitó los datos de los clientes a Transcom Worldwide Apain, S.L.U. (auxiliar externo), quién procede a contactar telefónicamente al objeto de ofrecer una póliza de seguros de CIGNA.

Transcom Worldwide Apain, S.L.U. procede a enviar a CIGNA los datos de aquellas personas que han accedido a la compra del producto de seguro. Durante la llamada telefónica se procede a la identificación de CIGNA como proveedor de la póliza de seguro y responsable del tratamiento de los datos del particular, así como al consentimiento del asegurado para la emisión de la póliza y por tanto para proceder al cargo de la prima. Dichas circunstancias constan en la grabación de la llamada que se adjunta en el soporte CD.

Posteriormente se le remite al cliente el contrato de seguro a la dirección postal detallada durante la llamada y carta de bienvenida y se le requiere la firma física del condicionado particular y su devolución a CIGNA. Si bien, añaden, que no es requisito invalidante para la existencia del contrato de seguro el hecho de no disponer de la firma del contrato, siempre que se cuente con algún medio de prueba fiable de la manifestación de consentimiento del asegurado.

Se acompaña copia de la carta de fecha 04/11/2011 en la que le recuerdan que su póliza está activada. Dicha carta figura en uno de los archivos del soporte CD.

Los datos personales del denunciante fueron enviados a CIGNA por parte de Transcom Worldwide Apain, S.L.U., el día 04/11/2011, y en el momento que se recibió la reclamación se procedió a la cancelación de la póliza

Con fecha de 02/08/2010, se suscribió un contrato de agencia entre la aseguradora CIGNA y el mediador de seguros, en su condición de Operador de Banca de Seguros, conforme a la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación en seguros y reaseguros privados. En la estipulación 4.2 consta que el mediador podrá utilizar las redes de distribución de la entidad Pastor Servicios Financieros para la comercialización de los productos de seguro intermediados, de conformidad con lo previsto en el art. 25 de la citada norma.

También, ambas entidades suscribieron un contrato, con fecha de 02/08/2010, con la mercantil Transcom Worldwide Apain, S.L.U. con objeto de que realice labores de captación de clientela a través de técnicas de marketing directo, conforme al art. 8 de la Ley 26/2006.

En ambos contratos se especifican aspectos contemplados en el art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999.

3. La compañía PASTOR MEDIACIÓN ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 28/09/2012, lo siguiente:

El denunciante facilitó sus datos personales a Pastor Servicios Financieros con motivo de la solicitud de una tarjeta, según se acredita en el impreso *Solicitud de Tarjeta de compra SONLAB*, cumplimentado manuscritamente,



suscrito por el denunciante con fecha de 21/11/2009, para la financiación de un artículo. También se adjunta fotocopia del DNI, de un *recibo de salarios* y de la titularidad de la cuenta de la Caixa. Entre las condiciones de la tarjeta se encuentran las siguientes:

1. *La tarjeta está gestionada por Pastor Servicios Financieros (...)*
18. *El titular autoriza a Pastor Servicios Financieros para ceder dichos datos, a Banco Pastor, S.A. y a las empresas del Grupo Banco Pastor, de los sectores financieros, intermediación inmobiliaria, inversión mobiliaria, seguros, servicios y a terceros (...). A los efectos previstos en la Ley de Protección de Datos de Carácter Persona, el titular se da por notificado de tales cesiones. No consiento el tratamiento o comunicación de datos (...).*

Por lo el denunciante al no marcar la casilla dio su consentimiento para la cesión de sus datos a las empresas del Grupo Banco Pastor.

La compañía PASTOR MEDIACIÓN es la encargada de realizar la comercialización de seguros entre los clientes de Pastor Servicios Financieros, una vez que el denunciante aceptó contratar el seguro, dicha compañía facilitó sus datos a la aseguradora CIGNA: nombre, apellidos, DNI, domicilio, teléfono y nº de cuenta vinculada.

El único recibo emitido por CIGNA fue el de diciembre de 2011, por valor de 27,90€, que resultó pagado, pero una vez que el denunciante contactó con la asegurado el 12/01/2012, la compañía procedió a la cancelación de la póliza y a la devolución del recibo cobrado. No consta reclamación del denunciante ante PASTOR MEDIACIÓN. Se adjunta grabación telefónica de la contratación del seguro en soporte CD.

4. Se ha verificado por parte de la Inspección de Datos que en los soportes –CD-remitidos por CIGNA y por PASTOR MEDIACIÓN se reproduce una conversación telefónica mantenida entre dos personas: operadora y el denunciante y en el que constan los siguientes aspectos:
 - La operadora informa al denunciante que le llaman de la compañía PASTOR MEDIACIÓN, que sus datos proceden de una financiación de un producto mobiliario, le ofrecen un Plan Salud Dental, le confirman sus datos personales: nombre, apellidos, DNI, teléfono y cuenta corriente y que en diez días recibirá la documentación y que dispone de 30 días desde la recepción de la documentación para desistir de la contratación.
 - El denunciante facilita su dirección postal ya que es distinta a la que consta en la financiación y reitera que si no le interesa que procedimiento tiene que seguir a lo que la operadora le contesta que tiene 30 días para solicitar la cancelación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

De conformidad con el art. 122.4 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de



diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, las actuaciones previas tendrán una duración máxima de doce meses a contar desde la fecha en que la denuncia o petición razonada a las que se refiere el artículo 2 hubieran tenido entrada en el Agencia Española de Protección de Datos o, en caso de no existir aquellas, desde que el Director de la Agencia acordase la realización de dichas actuaciones.

Asimismo, el vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas.

En el presente caso, el escrito de denuncia tiene fecha de registro de entrada 06/02/2012 y, pese a las actuaciones previas de investigación ya realizadas hasta el momento, conforme a lo dispuesto en precepto anterior, deben declararse caducadas.

No obstante, al objeto de contrastar la actuación de la entidad CIGNA y PASTOR MEDIACIÓN y su adecuación a la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, se dan instrucciones a la Subdirección General de Inspección de Datos para que inicien nuevas actuaciones de investigación y se abra el expediente E/01047/2013, al no haber prescrito las presuntas infracciones a la LOPD.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones y ordenar a la Subdirección General de Inspección de Datos de esta Agencia que proceda a realizar la correspondiente investigación en el marco del expediente de actuaciones previas E/01047/2013, al no haber prescrito las presuntas infracciones cometidas.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF EUROPE, S.A., PASTOR MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.L.U.** y a **A.A.A.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la



notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos