

# Política de Privacidad

Versión 1.4 – abril-2023

MetLife cree firmemente en proteger la confidencialidad y seguridad de tus datos personales. Este documento constituye nuestra “Política de Privacidad” y describe cómo tratamos tus datos personales.

## Cómo obtener más ayuda

Si quieres obtener ayuda sobre nuestra Política de Privacidad o si tienes preguntas sobre la misma, por favor, ponte en contacto con nosotros:

- MetLife – Datos Personales  
Avenida de los Toreros, 3  
28028 Madrid
- Correo electrónico:  
[datospersonales@metlife.es](mailto:datospersonales@metlife.es)

Si no estás satisfecho con algún aspecto de la forma en que recogemos, compartimos o tratamos tus datos personales, te rogamos que nos lo comuniques en las direcciones arriba indicadas. En cualquier caso, siempre tienes derecho a presentar una reclamación, bien ante la autoridad de control nacional (Agencia española de Protección de Datos en C/ Jorge Juan, 6. 28001 Madrid o tfno. 912663517), bien ante una autoridad autonómica.

## Responsables del Tratamiento

MetLife Europe d.a.c. Sucursal en España (con NIF W-0072536-F) y MetLife Europe Insurance d.a.c. Sucursal en España (con NIF W-0072537-D), ambas con domicilio social en Madrid, Avenida de los Toreros, nº 3, CP 28028, y denominadas como “MetLife” en esta Política de Privacidad.

MetLife es el Responsable de tratamiento de tus datos personales, decidiendo los fines y medios del tratamiento de tus datos personales.

## Cómo nos ponemos en contacto contigo

Podremos ponernos en contacto contigo mediante uno o más de los siguientes canales de comunicación: teléfono, correo, correo electrónico, mensaje de texto (SMS), mensajería instantánea u otros medios electrónicos.

Podremos grabar las llamadas telefónicas y otras comunicaciones electrónicas para hacer un seguimiento de nuestros servicios, con fines de auditoría y calidad, conservándolas de forma segura, de acuerdo con nuestras políticas de conservación y legislación aplicable, y te garantizamos que el acceso a dichas grabaciones está restringido únicamente a aquellas personas que necesiten acceder a ellas para los fines establecidos en esta Política.

## Categorías de datos que tratamos

- Datos identificativos
- Datos de contacto, incluidos los datos de correo electrónico y números de teléfono
- Datos bancarios
- Características personales (tales como salario o estado civil)
- Circunstancias familiares (como el número de hijos)
- Detalles de empleo
- Datos relativos a la salud

## Cómo obtenemos datos personales

Lo que sabemos sobre ti en su mayor parte nos lo proporcionas en tu primer contacto con nosotros y mientras eres nuestro cliente.

También puede que seas tú quien nos proporcione datos personales en diferentes momentos y mediante diferentes canales de comunicación (incluido el teléfono, correo

electrónico, nuestra página web y correo postal), como cuando:

- nos solicitas información sobre uno de nuestros productos de seguros o lo contratas;
- solicitas que MetLife se ponga en contacto contigo;
- participas en una promoción o encuesta de MetLife;
- realizas una modificación de tu póliza;
- presentas una reclamación o pones una queja;
- comunicas un siniestro.

Asimismo, podemos recibir tus datos personales de:

- tu empleador, si estamos proporcionándote cobertura de seguro para tu plan de previsión social empresarial;
- patrocinadores, que nos proporcionan listados de marketing que incluyen tus datos personales si has dado su consentimiento expreso para este fin;
- colaboradores que promocionan nuestros productos entre sus clientes con la intención de ofrecerles un seguro y su contratación;
- mediadores de seguros que venden nuestros productos de seguros.

Puede que para asegurarnos de que los datos personales que disponemos sobre ti son correctos y completos tengamos que comprobarlos con otras fuentes, como empleadores, aseguradoras médicas, entidades financieras, y Agencias para la prevención del fraude.

### Finalidades y legitimación para el tratamiento de tus datos

A continuación, te explicamos con que finalidades tratamos tus datos personales y cuál es la legitimación para realizar cada uno de los tratamientos.

- Valoración, selección y tarificación de riesgos asociados a la solicitud de seguro.
- Comunicación de la información a autoridades públicas, reguladores u

órganos gubernamentales en aquellos supuestos en que los que sea necesario hacerlo según la legislación española o en el cumplimiento de obligaciones regulatorias.

- Llevar a cabo las comprobaciones correspondientes conforme a lo establecido en la legislación española vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Prevención del fraude.
- Realización del cuestionario de salud y, en su caso, el reconocimiento médico por parte de un médico o centro hospitalario.
- Gestionar la resolución de quejas y conflictos que puedan surgir entre tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos.
- Llevar los libros de contabilidad exigidos por el Código de Comercio y otras disposiciones que les sean de aplicación, así como los registros de cuentas, siniestros, provisiones técnicas, inversiones, contratos de reaseguro y de pólizas, suplementos y anulaciones emitidos.
- Evaluar periódicamente la idoneidad o conveniencia del producto de seguro contratado y remitir la información sobre todos los costes, gastos asociados, rendimiento de la inversión.

### La base legitimadora de los anteriores tratamientos es la **obligación legal**.

- Gestión de la solicitud y oferta del producto de seguro;
- Formalización contrato de seguro – Datos del contrato;
- Gestión del contrato de seguro (modificaciones, información bancaria, ampliaciones cobertura, etc);
- Realización de las verificaciones e investigaciones necesarias para la determinación y, en su caso el pago de la indemnización al beneficiario;
- Realización de comunicaciones vinculadas al seguro;

- Comunicación de los datos del tomador, los del asegurado, beneficiario o tercero a otras entidades aseguradoras o reaseguradoras, o al mediador de la póliza de seguro cuando sea necesario para la celebración del contrato de coaseguro o reaseguro.

**La base legitimadora de los anteriores tratamientos es la ejecución del contrato o la aplicación de medidas precontractuales.**

- Realizar acciones o comunicaciones comerciales y/o publicitarias, por cualquier medio, incluso mediante comunicaciones electrónicas o equivalentes conforme con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relacionadas con productos o servicios similares a los contratados:
- Realizar acciones que nos permitan conocer opiniones sobre nuestros productos, ya sea directamente o a través de terceros (con los que tenemos suscritos los correspondientes encargos de tratamiento);
- Cesión Intragrupo, en el marco del intercambio de información entre entidades aseguradoras del mismo grupo para el cumplimiento de obligaciones de supervisión;
- Gestión centralizada de recursos informáticos (aplicaciones, servidores) intragrupo.

**La base legitimadora de los anteriores tratamientos es el interés legítimo.**

- Realizar acciones o comunicaciones comerciales y/o publicitarias, por cualquier medio, incluso mediante comunicaciones electrónicas o equivalentes conforme con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relacionadas con productos o servicios distintos de los contratados o productos ofertados por terceros mediante la realización de un perfilado con fuentes externas.
- Realización de comunicaciones comerciales a potenciales clientes sobre productos propios o de terceros.

**La base legitimadora de los anteriores tratamientos es el consentimiento.**

- Consulta de ficheros comunes de selección y tarificación de riesgos.

**La base legitimadora de los anteriores tratamientos es el interés público.**

**Cuáles son tus derechos**

- 1. El derecho de acceso:** Tienes derecho a que MetLife, te informe sobre si está tratando o no sus datos personales y, en tal caso, acceder a dichos datos y a recibir información sobre los fines para los que son tratados, las categorías de datos afectados por el tratamiento, los destinatarios a los que se comunicaron sus datos personales y el plazo previsto de conservación de los datos, entre otra información.
- 2. El derecho de rectificación y supresión:** Tienes derecho a solicitar la supresión de tus datos personales siempre que se cumplan los requisitos legales de aplicación, y la rectificación de los datos inexactos cuando, entre otros motivos, éstos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
- 3. El derecho de limitación:** En determinadas circunstancias puedes solicitar que se limite el tratamiento de tus datos personales, siendo estos únicamente tratados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- 4. El derecho a la portabilidad de los datos:** Tienes derecho a recibir los datos personales que nos hayas facilitado en un formato estructurado, común y de lectura mecánica, y a poder transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que el responsable al que se los hubiera facilitado se lo impida, en los supuestos legalmente previstos a estos efectos.
- 5. El derecho de oposición:** Tienes derecho a oponerte al tratamiento en cualquier momento por motivos relacionados con tu situación particular, en caso de que el tratamiento esté basado en nuestro interés legítimo o en el interés legítimo de un tercero (incluyendo el tratamiento que tenga por objeto la mercadotecnia directa y la elaboración de los correspondientes perfilados).

**6. Derechos con respecto a la toma de decisiones automatizada y la elaboración de perfiles:** Asimismo, además de los derechos mencionados en el contexto de aquellos tratamientos que impliquen la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, tienes derecho a obtener intervención humana por parte de MetLife, y a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

Podrás ejercer todos estos derechos en la siguiente dirección de correo electrónico [datospersonales@metlife.es](mailto:datospersonales@metlife.es), indicando el derecho que quieres ejercer, facilitándonos tu nombre y apellido y tu número de documento de identidad que nos permita identificarte (únicamente solicitaremos copia del documento en el caso de no podamos indentificarte).

Sin perjuicio de cualquier otro recurso administrativo o acción judicial, tienes derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control nacional (Agencia española de Protección de Datos en C/ Jorge Juan, 6. 28001 Madrid o tfno. 912663517) o la autoridad autonómica respectiva.

## Cómo protegemos sus datos personales

La seguridad y confidencialidad de tus datos personales es extremadamente importante para nosotros, y por ello, tomamos medidas de seguridad técnica, administrativa y física para:

- proteger tus datos personales contra el acceso no autorizado y el uso indebido;
- asegurar nuestros sistemas informáticos y salvaguardar la información; y
- asegurar que podemos restaurar tus datos en situaciones en que los datos se corrompan o se pierdan en una situación de recuperación de una catástrofe.

Cuando sea apropiado, usaremos cifrado u otras medidas de seguridad para proteger tus datos personales. También revisamos nuestros procedimientos de seguridad periódicamente para tomar en consideración tecnología nueva apropiada y métodos actualizados, pero, a pesar de nuestros esfuerzos razonables, no hay medida de seguridad que siempre sea perfecta o impenetrable.

## Transferencias Internacionales

Podemos transferir tus datos personales a otros países.

Se considera que los países del Espacio Económico Europeo ofrecen el mismo nivel de protección sobre los datos que España, ahora bien, cuando transfiramos datos personales -o los intercambiamos con terceros- fuera del Espacio Económico Europeo, nos aseguraremos de que nosotros y las empresas a las que los transfiramos accedan a protegerlos contra el uso o comunicación indebidos, de acuerdo con la legislación de protección de datos, mediante Cláusulas Contractuales Tipo u otros mecanismos apropiados.

Las empresas ajenas al Espacio Económico Europeo con las que podemos compartir sus datos personales son, entre otras, proveedores de servicios tecnológicos y seguridad, empresas del grupo para la centralización de procesos de finanzas, facturación, centralización de procesos informáticos y aplicaciones.

## Cuánto tiempo mantendremos sus datos

Nuestras políticas de conservación y retención de datos cumplen con toda la legislación vigente, incluida la aplicable a protección de datos. Establecen durante cuánto tiempo se nos permite retener los diferentes tipos de datos que tenemos y se revisan de manera periódica.

De acuerdo con la normativa vigente sobre prevención de blanqueo de capitales que nos resulta de aplicación por ser una compañía de seguros que opera en el ramo de vida, una vez concluida la relación contractual con nosotros, conservaremos sus datos durante un plazo de diez (10) años; durante este plazo, no utilizaremos tus datos en modo alguno, manteniéndolos en custodia, bloqueados, y únicamente a disposición de las autoridades competentes.

Para tu información, destruimos de manera segura los datos que ya no necesitamos mantener de acuerdo con los plazos establecidos en nuestras políticas.

Y solo cuando seguimos usando datos con fines estadísticos o de investigación, nos aseguramos de que los datos estén despersonalizados.