



# **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SEGURO DEL AUTOMÓVIL**

Abril de 2021

**UNESPA**

## 1. Objeto y alcance de la Guía de Buenas Prácticas.

---

La presente Guía de Buenas Prácticas modifica la *Guía de Buenas Prácticas de información previa en la contratación de seguros de automóviles* (abril de 2016), a fin de recoger en una única Guía todas las buenas prácticas establecidas a nivel sectorial en el seguro del automóvil, y no sólo las referidas a la Nota informativa previa.

Por todo lo anterior, se propone la modificación del título de la Guía, que pasaría a denominarse “Guía de buenas prácticas del seguro del automóvil”.

## 2. Buenas prácticas relacionadas con el seguro del automóvil.

---

### 2.1. Aplicación de los criterios de la Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo.

Las entidades aseguradoras se comprometen a incorporar, en los procedimientos de gestión de sus reclamaciones, el conjunto de recomendaciones y compromisos contenidos en la Guía para la aplicación del Baremo de automóviles de la Comisión de Seguimiento del Sistema de Valoración (en adelante Comisión de Seguimiento del Baremo), según lo establecido en el Anexo I.

### 2.2. Buenas prácticas en materia de indemnizaciones de vehículos por pérdida total por baja técnica y definitiva.

Las entidades aseguradoras, con el fin de evitar en la medida de lo posible el tráfico ilícito de vehículos, adoptarán las medidas recogidas en el Anexo II en el proceso de indemnización de vehículos por pérdidas totales como consecuencia de bajas técnicas o definitivas (incendio, daños no reparables, etc.).

### 2.3. Buenas prácticas relacionadas con la información del historial de siniestros de automóviles para su uso transfronterizo.

Las entidades aseguradoras, para aquellos casos en los que el propietario de un vehículo asegurado deba suscribir un contrato de seguro en un Estado Miembro distinto de España, deberán expedir a favor del tomador del seguro un certificado que recoja la información contemplada en el Anexo III.

## 3. Buenas Prácticas en la entrega de Información previa a la celebración del contrato de seguro de automóvil.

---

La presente Guía también tiene como principal finalidad facilitar a los potenciales clientes la comparación entre las distintas modalidades de los seguros automóviles en la fase previa a la contratación (información precontractual, ver Anexo IV), la nota informativa previa estandarizada, con el contenido mínimo que se recoge en el Anexo V de este documento, con la misma estructura, orden y epígrafes.

#### 4. Adhesión a las Buenas Prácticas recogidas en la presente Guía.

---

Esta Guía es de adhesión voluntaria para todas las entidades aseguradoras habilitadas para operar en España en el seguro del automóvil, sean miembros o no de UNESPA.

Con el objeto de facilitar la adhesión y adaptación de las entidades a las distintas Buenas Prácticas recogidas en la presente Guía, la adhesión se realizará cumplimentando el formulario de adhesión que acompaña, asimismo, al presente documento (ver Anexo VI).

#### 5. Adhesión y plazos de adaptación.

---

##### a) Entidades ya adheridas a la anterior versión (abril de 2016).

- Se considera que la designación de UNESPA como vocal representante de las entidades aseguradoras del ramo de automóviles en la Comisión de Seguimiento del Baremo, implica que las entidades que ya estaban adheridas con anterioridad, salvo que expresen lo contrario, seguirán aplicando las recomendaciones de la *Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo* (Anexo I).
- Por otro lado, puesto que ya se encontraban incluidas en la versión anterior de la Guía, y no ha habido cambios significativos en el Anexo III (*Buenas prácticas relacionadas con la información del historial de siniestros de automóviles para su uso transfronterizo*), ni en los Anexos IV y V (*Buenas Prácticas en la entrega de información previa a la celebración del contrato de seguro de automóvil*), se entiende que las entidades ya adheridas a la anterior versión de la Guía mantienen su voluntad de continuar adheridas a estas Buenas Prácticas.

No obstante, al tratarse de modificaciones menores, en el caso de que lo precisaran, dispondrán de un plazo de tres meses desde la publicación de la presente Guía para adaptar el contenido de los documentos.

- Por último, las entidades que así lo deseen, podrán adherirse a las Buenas Prácticas del Anexo II (*Buenas Prácticas en materia de indemnizaciones de vehículos por pérdida total por baja técnica y definitiva*), disponiendo de un plazo de tres meses desde su adhesión para poder cumplir con lo dispuesto en el mismo.

##### b) Entidades no adheridas a la anterior versión (abril de 2016):

- Las entidades que deseen adherirse a la Guía reconocerán con su adhesión el compromiso de cumplir con las Buenas Prácticas recogidas en los Anexos I (*Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Sistema de Valoración*) y IV y V (*Buenas Prácticas en la entrega de información previa a la celebración del contrato de seguro de automóvil*).
- Además, pueden adherirse de forma individualizada a las Buenas Prácticas de los Anexos II (*Buenas Prácticas en materia de indemnizaciones de vehículos por pérdida total por baja técnica y definitiva*) y III (*Buenas prácticas relacionadas con la información del historial de siniestros de automóviles para su uso transfronterizo*).

Dispondrán de un plazo de tres meses desde su adhesión para poder cumplir con lo dispuesto en los mismos, excepto en el caso del Anexo I (*Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo*), que deberá cumplirlo desde su adhesión.

## 6. Publicación de las entidades adheridas a la presente Guía de Buenas Prácticas.

La relación de entidades aseguradoras adheridas a la Guía de Buenas Prácticas y a sus apartados en materia de los seguros de automóviles figurará permanentemente actualizada en la página web de UNESPA y será de acceso libre para todos los interesados que deseen consultarla.

Las entidades aseguradoras ya adheridas a la última versión de la Guía (abril de 2016) figurarán, desde la publicación de esta nueva Guía, y salvo que indiquen lo contrario, en el listado de entidades adheridas a la nueva Guía y sus anexos I, III y IV y V.

## ANEXO I

### 2.1 Aplicación de los criterios de la Guía de buenas prácticas de la Comisión de Seguimiento del Baremo de Automóviles.

---

La Ley 35/2015, de 22 de septiembre, reformó el Sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación. La disposición adicional primera de la Ley previó la creación de una Comisión de Seguimiento del Baremo con el objeto de, entre otras cuestiones, analizar la puesta en marcha del nuevo sistema de valoración, sus repercusiones jurídicas y económicas, y formular sugerencias para la mejora del sistema.

Conforme a las previsiones legales anteriores, por orden de los Ministros de Justicia y de Economía y Competitividad (hoy Economía, Industria y Competitividad) de 27 de octubre de 2016, se creó, a propuesta de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la citada Comisión de Seguimiento, cuyos miembros fueron nombrados por Resolución conjunta del Secretario General Técnico del Ministerio de Justicia y del Director General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad de 27 de marzo de 2017.

La Comisión de Seguimiento ha ido elaborando recomendaciones de buenas prácticas, que se dirigen a facilitar el procedimiento extrajudicial y la interpretación del Sistema de Valoración establecido en el Texto refundido de la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la circulación de vehículos a motor, que se recopilan en una Guía de Buenas Prácticas para la aplicación del Baremo de automóviles.

La propuesta de la Comisión es que estas recomendaciones se apliquen por los operadores jurídicos: entidades aseguradoras, perjudicados y todos los profesionales que participan en los procedimientos del seguro de responsabilidad civil del automóvil con arreglo a los criterios y al espíritu que guiaron en su momento al legislador que aprobó la reforma del Sistema de Valoración.

Estas sugerencias o recomendaciones no tienen por objeto sustituir la tarea interpretativa de los tribunales, sino servir a los operadores jurídicos para fomentar las resoluciones extrajudiciales desde la transparencia y la buena fe.

De este modo, las entidades aseguradoras que se adhieran a esta Guía se comprometen a incorporar en los procedimientos de gestión de sus reclamaciones el conjunto de recomendaciones contenidas en la misma para la aplicación del Baremo de automóviles de la Comisión de Seguimiento.

#### Compromisos

- Que dicha entidad acepta y se compromete a asumir en su organización, las recomendaciones que se establecen en dicha Guía en la tramitación de las reclamaciones de daños personales por accidentes de tráfico.
- Que, asimismo, se compromete a comunicar a UNESPA para que, en su caso, se traslade a la Comisión de Seguimiento del Baremo, cualquier duda de interpretación que se suscite en relación con alguna recomendación ya recogida en la Guía o sobre cualquier otra cuestión que se derive en la interpretación del Baremo.

## ANEXO II

### 2.2 Buenas Prácticas en materia de indemnización de vehículos por pérdida total por baja técnica y definitiva en el seguro del automóvil.

---

Con el objeto de evitar en la medida de lo posible, el tráfico ilícito de vehículos, las entidades aseguradoras que voluntariamente se adhieran a estas Buenas Prácticas, se adoptarán las siguientes medidas en el proceso de la indemnización de vehículos por pérdidas totales como consecuencia de bajas técnicas o definitivas (incendio, daños no reparables, etc.):

- Dificultar la actuación de los talleres y desguaces no autorizados que compran los restos a los propietarios, con el objeto de evitar que la documentación del vehículo tenga un uso fraudulento para otros vehículos robados.
- Identificar y difundir actividades presumiblemente fraudulentas y técnicas de detección e investigación del mismo. Asimismo, trabajarán en aquellas iniciativas que, consideradas de interés mutuo, reviertan en mejorar la seguridad de los bienes y las personas.
- Siempre que la aseguradora tenga que indemnizar a su asegurado, ya sea por el seguro de daños o por el seguro obligatorio de responsabilidad civil del automóvil (en aplicación de los Convenios de Indemnización Directa), si el asegurado hace uso de la opción de venta de los restos a la entidad aseguradora, la entidad garantizará el traslado del vehículo a un Centro de Desguace Autorizado (CAT) al que remitirá el certificado de destrucción o rehabilitación (reparación), según el destino final que corresponda al vehículo, (según lo establecido en el art. 6 del RD 265/2021, de 13 de abril, sobre los vehículos al final de su vida útil y por el que se modifica el Reglamento General de Vehículos, aprobado por el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre).
- En el caso que el asegurado opte por quedarse con la propiedad de los restos para su gestión, la entidad aseguradora, con carácter previo al pago de la indemnización por el siniestro, deberá:
  1. Informarle del procedimiento a seguir para que obtenga el certificado de destrucción emitido por el CAT.
  2. Advertirle de las consecuencias de no seguirlo y no obtener la baja definitiva del vehículo.
  3. Trasladarle tanta información adicional, como resulte necesaria, que contribuya a la prevención del tráfico ilegal de vehículos.



## ANEXO III

### 2.3 Buenas prácticas relacionadas con la información del historial de siniestros de automóviles para su uso transfronterizo.

---

Siguiendo las recomendaciones realizadas por EIOPA a Insurance Europe, en el caso de que el propietario de un vehículo necesite contratar un seguro en otro Estado Miembro, la entidad aseguradora con la que tuviera contratado el riesgo deberá expedir a favor del propietario del vehículo y del tomador del seguro (en caso de ser persona distinta de aquél), previa petición de cualquiera de ellos, certificación acreditativa de los siniestros de los que se derive responsabilidad frente a terceros, correspondientes a los cinco últimos años de seguro, si los hubiere o, en su caso, una certificación de ausencia de siniestros, indicando los siguientes datos:

- El nombre de la entidad aseguradora que emite la declaración.
- Fecha de emisión de la declaración.
- Identificación del tomador de la póliza.
- Dirección del tomador de la póliza.
- Fecha de nacimiento del tomador de la póliza.
- Fecha de efecto y fecha de vencimiento de la cobertura (período de seguro).
- Número de siniestros declarados de responsabilidad civil durante los últimos cinco años de cobertura (o al menos del período de seguro) y las fechas de los accidentes.

Dicha información deberá ser traducida al inglés de forma gratuita en caso de que el tomador del seguro así lo solicitara.

## ANEXO IV

### 3. Buenas Prácticas en la entrega de información previa a la celebración del contrato de seguro del automóvil.

---

Las Buenas Prácticas que se desarrollan a continuación tienen como principal finalidad facilitar a los consumidores la comparación entre las distintas modalidades del seguro del automóvil en la fase previa a la contratación (información precontractual). Para ello, todas las entidades comprometidas a su implementación suministrarán al potencial cliente, con carácter previo a la contratación del seguro de automóviles, la nota informativa previa estandarizada establecida a continuación (Anexo V), respetando el contenido mínimo previsto y obedeciendo a la estructura, orden y epígrafes establecidos.

En cuanto al estilo de redacción del contenido de los epígrafes, se permite una cierta flexibilidad, siempre y cuando se cumplan todos los principios y directrices que en relación con la información mínima a suministrar en cada epígrafe se recogen en el apartado correspondiente (todo ello sin perjuicio de que se pueda ampliar la información en función de la política de cada Entidad).

La nota informativa previa estandarizada suministrará información sobre todos aquellos aspectos recogidos en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante LOSSEAR) y sobre el artículo 122 del Real Decreto que la desarrolla (en adelante, ROSSEAR), en ambos casos, por lo que se refiere al deber general de información al tomador del seguro. Asimismo, también proporcionará información sobre algunos otros aspectos adicionales que, sin duda, se considera que contribuirán a una mejor comprensión por parte del potencial cliente de las características principales del seguro, y para agilizar la comparabilidad entre los distintos seguros y modalidades.

La presente Guía se adaptará a las diferentes modificaciones normativas que pudieran tener lugar, tanto en el ámbito local como en el de la Unión Europea.



## ANEXO V

### NOTA INFORMATIVA PREVIA ESTANDARIZADA PARA EL SEGURO DEL AUTOMÓVIL

*Las informaciones, definiciones y/o cláusulas a que se hace referencia en esta nota informativa se podrán concretar bien en este documento, o bien mediante remisión a una página web, con especificación de la ruta, u a otro documento que la entidad pueda poner a disposición del asegurado.*

*Las entidades que se adhieran a la Guía procurarán mantener un nivel suficiente de coherencia y congruencia entre el contenido del DIP y el de esta nota previa, que garantice el carácter complementario de ésta última y una mejor comprensión por parte del consumidor.*

<p>1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA</p>	<p><b>Denominación social de la entidad</b> aseguradora contratante y forma jurídica.</p> <p><b>Dirección del domicilio social</b> de la entidad y, en su caso, de la sucursal que tenga establecida en España.</p> <p><b>Clave de la entidad</b> con que está registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España.</p>
<p>2. NOMBRE DEL PRODUCTO</p>	<p>Se indicará el nombre con que se comercializa el seguro concreto.</p>
<p>3. INFORMACIÓN BÁSICA PREVIA PARA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO</p>	<p><b>La información básica previa</b> para la suscripción del seguro es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos del conductor (edad, antigüedad del carnet, sexo, etc.).</li> <li>- Datos del vehículo (marca, modelo, uso, código postal de circulación, etc.).</li> <li>- Historial de siniestralidad.</li> </ul> <p><b>Veracidad de la información.</b> Se indicará que la base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30).</p> <p><b>La Prima,</b> aportación económica que el tomador paga al asegurador, sometida a la información dada por el cliente.</p>
<p>4. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN</p>	<p><b>Necesidad de actualización.</b> Cualquier modificación de la póliza (cambio o transmisión del vehículo, etc.), tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).</p>



5. DESCRIPCIÓN DE LAS  
GARANTÍAS Y OPCIONES  
OFRECIDAS

**Formas de aseguramiento:** Las modalidades son:

- Terceros.
- Terceros con lunas.
- Terceros robo, incendio y lunas.
- Todo riesgo.

La entidad aseguradora deberá incluir en su Nota Informativa, en cada una de estas modalidades, otras garantías comercializadas por la misma.

**Franquicia.** Cantidad fija o proporcional que soportará el asegurado en caso de siniestro.

La Entidad Aseguradora deberá especificar los tipos de franquicias que se apliquen en las diferentes garantías.

**Defensa Jurídica.** Las entidades aseguradoras podrán ofrecer esta garantía, optando por una de las tres modalidades que recoge el Anexo de la LOSSEAR al referirse al ramo 17 de defensa jurídica. La entidad aseguradora indicará cuál de las tres modalidades ofrece.

**Riesgos Consorciables.** Es cometido del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)) satisfacer a los asegurados las indemnizaciones derivadas de siniestros extraordinarios, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros (artículo 8).

El Consorcio asume los daños producidos a las personas y en los bienes cuando esté contratada en la póliza, cualquiera de las coberturas de daños, responsabilidad civil, incendios, robo, rotura de lunas o seguro de accidentes. En la cobertura de responsabilidad civil del automóvil, se establece la posibilidad de aplicar una franquicia a cargo del asegurado.

**Ámbito territorial.** El seguro obligatorio garantiza la cobertura de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóbiles con estacionamiento habitual en España, mediante el pago de una sola prima, en todo el territorio del Espacio Económico Europeo (EEE) y de los Estados adheridos al Acuerdo entre las oficinas nacionales de seguros de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo y de otros Estados asociados. Dicha cobertura incluye cualquier tipo de estancia del vehículo asegurado en el territorio de otro Estado miembro del EEE durante la vigencia del contrato.

**Límites cuantitativos.** Los importes de la cobertura del seguro obligatorio, tal y como se recoge en el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (LRCSCVM), son:

- daños a las personas, 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas.
- daños en los bienes, 15 millones de euros por siniestro.

**Inoponibilidad por el asegurador.** El asegurador no podrá oponer aquellas cláusulas contractuales que excluyan de la cobertura del seguro al ocupante sobre la base de que éste supiera o debiera haber sabido que el conductor del vehículo se encontraba bajo los efectos del alcohol o de otra sustancia tóxica en el momento del accidente. Tampoco se podrán oponer frente al perjudicado la existencia de franquicias, ni en el caso de tomador, conductor o perjudicado, la no utilización de la declaración amistosa de accidente, tal y como se recoge en el artículo 6 de la LRCSCVM.

<p>6. EXCLUSIONES DE COBERTURA</p>	<p><b>1. Exclusiones del seguro obligatorio.</b> Tal y como se recoge en el artículo 5 de la LRCSCVM, quedan excluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo causante del accidente.</li> <li>- Los daños en los bienes sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas ni por los bienes de los que resulten titulares el tomador, el asegurado, el propietario o el conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.</li> <li>- Quienes sufrieran daños con motivo de la circulación del vehículo causante, si hubiera sido robado. A los efectos de esta ley, se entiende por robo la conducta tipificada como tal en el Código Penal. En los supuestos de robo será de aplicación lo dispuesto en el artículo 11.1.c).</li> </ul> <p><b>2. Exclusiones del seguro voluntario.</b> La Entidad Aseguradora deberá informar de las exclusiones para el resto de las garantías de la póliza que se contrate.</p>
<p>7. EL SINIESTRO</p>	<p><b>Procedimiento para la declaración del siniestro.</b> La entidad aseguradora informará del procedimiento establecido por la entidad para la declaración de los siniestros (plazos, forma de realizarse, etc.).</p> <p><b>Pérdida / Siniestro Total.</b> Cuando en el momento del siniestro, el coste de la reparación es superior al valor indemnizable. La entidad aseguradora deberá indicar en la póliza las fuentes de valoración o los criterios que va a utilizar para aplicar el valor indemnizable, de tal forma que el asegurado pueda conocer de forma clara la información sobre la prestación a percibir. Se podrán utilizar como fuentes de valoración guías profesionales de tasación en las que se da publicidad a los valores medios de compra y venta de los vehículos, individualizándolo en función de peculiaridades propias, tales como accesorios, kilometraje y otras.</p> <p><b>Facultad de Repetición cobertura del seguro obligatorio,</b> por la que la entidad aseguradora, una vez efectuado el pago de la indemnización, podrá repetir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contra el conductor, el propietario del vehículo causante y el asegurado, si el daño causado fuera debido a la conducta dolosa de cualquiera de ellos o a la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.</li> <li>- Contra el tercero responsable de los daños.</li> <li>- Contra el tomador del seguro o asegurado, por las causas previstas en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y, conforme a lo previsto en el contrato, en el caso de conducción del vehículo por quien carezca del permiso de conducir.</li> </ul> <p>La acción de repetición del asegurador prescribe por el transcurso del plazo de un año, contado a partir de la fecha en que hizo el pago al perjudicado, tal y como se recoge en el artículo 10 de la LRCSCVM.</p> <p><b>El Parte Europeo de Accidente</b> es una "declaración amistosa de siniestro", que no implica reconocimiento de responsabilidad, pero sí una correcta consignación de todos los datos del accidente que agiliza los trámites de gestión y permiten resarcir al perjudicado de los daños materiales de su vehículo de una forma mucho más rápida.</p>

<p>8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PÓLIZAS</p>	<p><b>Periodo de vigencia del seguro y la prima.</b> Se informará que la prima, salvo que se establezca otra cosa en la póliza, tiene carácter anual, indicándose el periodo de vigencia del seguro a que corresponde (toma de efecto y fecha de vencimiento), con indicación de la forma en que podrá abonarse la prima.</p> <p><b>Fraccionamiento de la prima.</b> En este caso la entidad aseguradora informará de la prima correspondiente a cada una de las fracciones de la anualidad.</p> <p><b>Impuestos.</b> En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.</p> <p><b>Las Causas más frecuentes para la determinación de la prima en años sucesivos son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento siniestral.</li> <li>- Actualización de la tarifa, tal y como se recoge en el artículo 94 de LOSSEAR.</li> </ul>
<p>9. CONDICIONES DE RESCISIÓN DEL CONTRATO</p>	<p>Se informará claramente sobre el derecho de oposición del cliente a la prórroga del contrato, procedimiento para ejercitarlo, así como del plazo de antelación con el que ha de solicitarse; así como si la aseguradora renuncia o no expresamente a ejercitar el derecho de oposición a la prórroga que le concede el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro.</p>
<p>10. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN</p>	<p><b>Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones.</b> Se informará de la existencia del Defensor del Asegurado, si la Entidad lo tuviera, y del Departamento de Atención al Cliente, así como el procedimiento de acceso a dichas instancias para la presentación de quejas o reclamaciones ante la entidad aseguradora.</p> <p>También se informa del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pudiéndose dirigirse a este último tras la presentación previa de la queja o reclamación a la Entidad Aseguradora o en su caso al Defensor del Asegurado.</p> <p><b>Jurisdicción aplicable.</b> Se informará sobre la jurisdicción aplicable al contrato de seguro.</p>
<p>11. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES</p>	<p>Se informará al potencial Cliente de la legislación aplicable a la póliza.</p> <p><b>La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</b> es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.</p>
<p>12. RÉGIMEN FISCAL</p>	<p>Se informará, de forma genérica, del régimen fiscal aplicable a la póliza.</p>
<p>13. SITUACIÓN FINANCIERA Y DE SOLVENCIA DE LA ENTIDAD ASEGURADORA</p>	<p>Se hará referencia al informe sobre la situación financiera y de solvencia de la aseguradora, regulado en el artículo 80 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR) y cómo el tomador puede acceder a información contenida en el mismo, con inclusión de un vínculo directo a la página web en la que se encuentra disponible dicho informe.</p>
<p>14. PROTECCIÓN DE DATOS</p>	<p>Se informará sobre el responsable del tratamiento de los datos personales, la finalidad de los mismos, la legitimación para recabarlos, los destinatarios de los datos, los derechos del cliente y el Delegado de Protección de Datos de la compañía, así como se establecerá un vínculo a una página web donde consultar la política de privacidad de la entidad.</p>

## ANEXO VI

### Formulario de Adhesión

---

- Entidad/es que solicitan la adhesión:

Señale el **Código DGSFP y nombre de la Entidad o Entidades** por las que responde el siguiente formulario:

Código: \_\_\_\_\_ Entidad \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_ Entidad \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_ Entidad \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_ Entidad \_\_\_\_\_

- Datos de la persona responsable de la entidad/es que formula la adhesión:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

La persona arriba indicada, con poder de representación de la entidad o entidades cuyos códigos DGSFP son los recogidos en este documento, manifiesta la adhesión de la(s) misma(s) a la Guía de Buenas Prácticas del seguro del automóvil y en concreto, a las Buenas Prácticas que se señala(n) a continuación:

- Buenas Prácticas en la aplicación de los criterios de la Guía de buenas prácticas para la aplicación del Baremo de Automóviles de la Comisión de Seguimiento (Anexo I).*
- Buenas Prácticas en la entrega de la Nota informativa previa a la celebración del contrato de seguro de automóvil (Anexos IV y V).*

Asimismo, manifiesta su voluntad de adherirse a las siguientes Buenas Prácticas, señaladas en los recuadros correspondientes:

- Buenas Prácticas en materia de indemnizaciones de vehículos por pérdida total por baja técnica y definitiva (Anexo II).*
- Buenas Prácticas relacionadas con la información de historiales de siniestros de automóviles para su uso transfronterizo (Anexo III).*

\_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma y sello (cuando menos de una entidad)