



TEST DE INTERÉS LEGÍTIMO (LIA)

Grabación Automática de Llamadas

C1 Broker® – WISEG MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L.



TEST DE INTERÉS LEGÍTIMO (LIA)

Grabación Automática de Llamadas

C1 Broker® – WISEG MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L.

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

Responsable del tratamiento:

C1 Broker® – WISEG MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L.

CIF: **B76774298**

Domicilio Social: **Avda. Barranco de las Torres, Ed. CC Domasa, Local 104 (Planta Alta), 38670 Adeje (Santa Cruz de Tenerife), España**

Teléfono: **(+34) 922 941 610**

Datos registrales:

Inscrita en el Registro Mercantil de Tenerife, Hoja TF-65389, Tomo 3711, Folio 4.

EUID: **ES38013.00026112**

Actividad principal: Mediación de seguros y gestión aseguradora conforme a la normativa sectorial aplicable.

Tratamiento evaluado: Grabación automática de llamadas telefónicas inbound y outbound vinculadas a la gestión contractual y precontractual de seguros.

2. Descripción del tratamiento evaluado

El tratamiento consiste en la grabación automática de llamadas telefónicas realizadas o recibidas por **C1 Broker® – WISEG MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L.** en el marco exclusivo de:

- Formalización de contratos de seguro.
- Modificación de pólizas.
- Gestión y tramitación de siniestros.
- Comunicaciones vinculadas a la relación contractual.

Las grabaciones se almacenan en sistemas seguros, con acceso restringido y registro de accesos, durante un plazo máximo de cinco (5) años.

3. Interés legítimo invocado (Art. 6.1.f RGPD)

C1 Broker® – WISEG MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L. invoca como interés legítimo:

1. Defensa jurídica ante reclamaciones administrativas o judiciales.
2. Prevención y detección de fraude asegurador.
3. Protección de la empresa y de sus empleados frente a situaciones conflictivas.

4. Garantía de integridad y seguridad jurídica de las relaciones contractuales.

El interés invocado es:

- Real y actual.
- Concreto y determinado.
- Directamente vinculado a la actividad aseguradora.
- Proporcional a los riesgos propios del sector.

4. Test de Necesidad

4.1 Análisis de alternativas menos intrusivas

Se han evaluado las siguientes alternativas:

- Redacción manual de actas de conversación.
- Confirmaciones escritas posteriores.
- Grabación selectiva previa activación manual.

Conclusión:

Ninguna alternativa proporciona el mismo nivel de seguridad jurídica, objetividad probatoria e integridad técnica que la grabación automática.

La grabación constituye el medio más eficaz, proporcionado y adecuado para garantizar la defensa jurídica y la prevención de conflictos.

5. Test de Ponderación

5.1 Expectativas razonables del interesado

En el sector asegurador:

- Es práctica habitual la grabación de llamadas.
- Se informa previamente mediante locución automática.
- Existe publicación transparente de la política en la web corporativa.

El interesado puede razonablemente prever el tratamiento.

5.2 Naturaleza de los datos tratados

Se tratan:

- Datos identificativos.
- Datos de contacto.

- Datos económicos y contractuales.
- Información relativa a siniestros.

En el contexto de siniestros, podrían tratarse datos relativos a la salud cuando resulten necesarios. En tales casos, el tratamiento adicional se ampara en el artículo 9.2.f RGPD (formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones).

No se realizan:

- Tratamientos biométricos.
- Identificación de voz.
- Perfilado automatizado.
- Decisiones automatizadas.

5.3 Impacto sobre el interesado

El impacto es:

- Limitado.
- Proporcionado.
- Transparente.
- No intrusivo.

La grabación se circunscribe al ámbito profesional y contractual.

6. Medidas de mitigación adoptadas

Para reducir cualquier posible impacto sobre los derechos y libertades:

- Información previa mediante locución automática.
- Publicación de política detallada.
- Limitación de finalidad.
- Control de accesos restringido.
- Cifrado y medidas técnicas adecuadas.
- Plazo máximo de conservación de cinco (5) años.
- Bloqueo conforme art. 32 LOPDGDD.
- Procedimiento interno de ejercicio de derechos.

7. Evaluación final

Tras analizar:

- La legitimidad del interés invocado.
- La necesidad del tratamiento.
- Las expectativas razonables del interesado.
- La naturaleza de los datos tratados.
- Las medidas de mitigación implementadas.

C1 Broker® – WISEG MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L. concluye que:

El interés legítimo invocado no queda desplazado por los derechos y libertades fundamentales de los interesados, resultando el tratamiento conforme al artículo 6.1.f del RGPD.

8. Revisión periódica

El presente Test de Interés Legítimo será revisado:

- Con periodicidad anual.
- En caso de modificación tecnológica.
- En caso de cambio de proveedor de centralita.
- Si se incorporan herramientas de análisis automatizado o inteligencia artificial.

Ultima Versión: 20/02/2026