

## Información previa a la contratación del Seguro de Protección Naranja

### ¿Quién es la Compañía aseguradora?

- Nationale-Nederlanden Vida, Compañía de seguros y Reaseguros, S.A.E. para las garantías de Fallecimiento e Incapacidad Permanente Absoluta.
- Nationale-Nederlanden Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E. para las garantías de Desempleo, Incapacidad Temporal y Hospitalización.

Ambas Compañías tienen su domicilio social en la Avenida de Bruselas, 16 de Alcobendas - C.P. 28108 (Madrid), están bajo la supervisión y control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (“DGSFP”) e inscritas en el Registro público de entidades aseguradoras y reaseguradoras de la DGSFP con las claves C-0736 y C-0737 respectivamente. Para su constatación puede acceder en el siguiente enlace: <http://www.dgsfp.mineco.es/>.

Si lo desea puede consultar el Informe sobre la situación financiera y de solvencia de las Compañías en el siguiente enlace: <https://www.nnespana.es/mas-info/informe-situacion-financiera-y-solvencia>.

### ¿Cuál es la normativa aplicable?

El contrato de seguro se rige por normativa española, fundamentalmente por lo dispuesto en la Ley 50/80 de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y el Reglamento que la desarrolla, y por las normativas de contratación a distancia y de distribución que resultan aplicables, así como por cuantas normas sustituyan, desarrollen o complementen los mencionados preceptos.

### ¿Cómo puedo interponer una reclamación ante las Compañías de seguros?

Instancias internas: podrán presentarse reclamaciones, en primera instancia, ante el Servicio de Atención de Reclamaciones de la Aseguradora, en la Avenida de Bruselas 16, Parque Empresarial Arroyo de la Vega, 28108 Alcobendas, Madrid o enviando un correo electrónico a: [calidad.servicio@nnespana.es](mailto:calidad.servicio@nnespana.es). En segunda instancia, si la resolución del Servicio de Atención de Reclamaciones no fuera favorable para sus intereses, y siempre que no hayan transcurrido dos meses desde la presentación de la reclamación, puede dirigirse al Defensor del Asegurado, sito en c/ Velázquez, 80, 1º D, 28001 Madrid o enviando un correo electrónico a: [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org).

Instancias externas: si, transcurridos dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación, ésta no ha sido resuelta o ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición por las instancias anteriores podrá acudir ante la DGSFP, dirigiéndose por escrito al Servicio de Atención de Reclamaciones, sito en Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid o por correo electrónico: [reclamaciones.seguros@mineco.es](mailto:reclamaciones.seguros@mineco.es) o a través de su página web [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es).

Sin perjuicio de lo anterior, las partes también podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral o a mediación y, en todo caso, el Asegurado puede acudir a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes.

### ¿Cómo se tratarán sus datos?

En caso de formalizar la contratación de este seguro sus datos serán incorporados a los ficheros de las Compañías aseguradoras de acuerdo con la siguiente información. De lo contrario, en caso de que se haya avanzado en el proceso de contratación y finalmente no desee contratar el seguro, sus datos serán eliminados en un plazo de 10 días.

**Responsable:** Nationale-Nederlanden Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E. y Nationale-Nederlanden Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.E.

**Finalidad principal:** Posibilitar la celebración y gestión del contrato entre el Tomador y las Compañías.

**Legitimación:** Según proceda en cada caso concreto, la base legítima para el tratamiento de sus datos puede ser: 1) La propia ejecución del contrato; 2) Obligación legal; 3) Interés legítimo.

**Destinatarios:** Únicamente comunicaremos sus datos personales a otras empresas que colaboran con Nationale-Nederlanden en la distribución de seguros u otras entidades con el objeto de facilitar la tramitación de siniestros, así como por razones de coaseguro o reaseguro. Asimismo, sus datos podrán ser comunicados a otras sociedades del Grupo NN cuya actividad son los servicios financieros y de seguro, para la prevención y detección del fraude y con fines de auditoría interna.

**Derechos:** Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas mediante comunicación escrita, acompañada de su DNI o documentación equivalente acreditativa de la identidad, a la dirección de correo [proteccion.datos@nnespana.es](mailto:proteccion.datos@nnespana.es) o llamando al Servicio de Atención al Cliente, en los números **900 300 066** ó **91 602 46 00**, en horario comercial.

**Información adicional:** Podrá consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <https://www.nnespana.es/Documents/informacion-adicional-sobre-proteccion-de-datos.pdf>

### Información relativa a ING como mediador de seguros

- ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante, ING), con CIF W0037986G y domicilio social en c/ Vía de los Poblados 1F, 28033, Madrid, es **Operador de banca-seguros vinculado** de Nationale-Nederlanden Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.E. y de Nationale-Nederlanden Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.E., y se encuentra inscrito en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros en los Países Bajos con el número 12000059, estando habilitado para ejercer en España en calidad de sucursal de una entidad extranjera de la Unión Europea. Podrá comprobar dicha inscripción en la sección dedicada a los mediadores de otros países de la Unión Europea habilitados para ejercer en España de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como en la página web de la Autoriteit Financiële Markten -el regulador de mercados financieros en los Países Bajos- ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).
- ING no está contractualmente obligado a realizar actividades de distribución de seguros exclusivamente con una o varias aseguradoras y no facilita asesoramiento basándose en un análisis objetivo y personalizado. El cliente puede solicitar información sobre las entidades aseguradoras para las que ING presta servicios de mediación en el **teléfono 91 206 66 66**, sirviendo esta referencia como notificación de su derecho de información en los términos de la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados. Le manifestamos que ING comercializa seguros de las siguientes compañías aseguradoras indicadas a continuación, recibiendo en

virtud de dicha comercialización una remuneración en forma de comisión, incluida en la prima de seguro, pudiendo recibir ingresos adicionales según un plan de negocio:

- Nationale-Nederlanden Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros SAE y Nationale-Nederlanden Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros SAE ambas con domicilio en la Avenida de Bruselas, 16 de Alcobendas (Madrid).
  - ADMIRAL EUROPE COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.U, con domicilio en c/Rodríguez Marín 61, 1ª planta, 28016 Madrid.
  - DKV SEGUROS Y REASEGUROS, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA (SOCIEDAD UNIPERSONAL), domiciliada en Torre DKV. Avda. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza.
- Asimismo, le informamos de que podrá presentar quejas sobre las tareas de intermediación de seguros realizadas por ING ante las respectivas compañías aseguradoras, mediante los procedimientos de resolución extrajudiciales que a tal efecto se establecen en sus páginas web, así como a través del servicio de atención al cliente de ING, accediendo al formulario de reclamaciones disponible en su página web, [www.ing.es](http://www.ing.es), en el menú de “Info Legal, Anexos y Reclamaciones”, dentro del apartado “Canales de atención comercial y gestión de incidencias”.
  - ING actúa en nombre y por cuenta de las entidades aseguradoras mencionadas y conforme a ello tratará los datos que obtenga como consecuencia de la intermediación de su seguro con la única finalidad de llevar a cabo la mediación para la preparación y la contratación del seguro. No obstante, ING también podrá tratar los datos personales obtenidos para sus propias finalidades y para la gestión, mantenimiento y desarrollo de la relación contractual o comercial con sus clientes de forma integral, conforme al detalle recogido en la Cláusula de Protección de Datos y Política de Privacidad en los procesos de contratación de la entidad, en las Condiciones Generales del Contrato de Prestación de Servicios de ING y en el aviso legal de [ing.es](http://ing.es)

En virtud del artículo 184.4 del Real Decreto-Ley 3/2020 le informamos de que:

- La distribución de este seguro supone una venta combinada al ir asociado al préstamo personal ofrecido.
- El coste de los productos ha sido ofrecido de forma diferenciada en el proceso de contratación de los mismos.
- Ni la no contratación del seguro ni la cancelación anticipada del mismo supone un cambio en las condiciones del préstamo personal ofrecido.