

INFORMACIÓN AL CLIENTE ANTES DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

(Real Decreto-ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario de litigios fiscales)

El presente documento se emite para dar cumplimiento al deber de información establecido por la el Real Decreto-Ley 3/2020 de 4 de febrero (BOE 31/2020), al manifestar la persona a la que se entrega su interés en contratar un seguro a través de SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A., con domicilio en Boadilla del Monte, 28660 (Madrid), Avda. Cantabria, s/n, Edificio Pinar, inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con número OV0089, con número de teléfono 900 10 89 03, en virtud de los correspondientes Contratos: i) de Mediación con la Aseguradora y ii) de Prestación de Servicios con la Entidad de Crédito por cesión de su red de distribución.

La inscripción del Operador en el Registro de Mediadores de Seguros obrante en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, podrá comprobarse en la propia Dirección General antes citada (Pº de la Castellana 44,28046 Madrid, www.dgsfp.mineco.es.)

VINCULACIÓN CON ENTIDADES ASEGURADORAS: El Banco Santander, S.A. posee una participación directa o indirecta superior al 10 por 100 en el capital social y derechos de voto de Santander Consumer Finance operador de banca seguros vinculado S.A y las aseguradoras CNP SANTANDER INSURANCE EUROPE DESIGNATED ACTIVITY CO, CNP SANTANDER INSURANCE LIFE DESIGNATED ACTIVITY COMPAÑIA SANTANDER SEGUROS Y REASEGUROS, COMPAÑIA ASEGURADORA, S.A.

SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A., 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 de **SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.**, presta servicios de mediación en el teléfono 900 10 89 03, sirviendo esta referencia como notificación de su derecho de información en los términos del Real Decreto-Ley 3/2020 de 4 de febrero

Por la intermediación del contrato de seguro, **SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.**, percibirá exclusivamente una comisión por la mediación, con cargo a las entidades aseguradoras, esto es incluida en la prima del seguro.

En razón de su condición de Operador de Banca-Seguros Vinculado y, a tenor del citado Real Decreto-Ley 3/2020 de 4 de febrero, **SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.**, declara:

- Que la información que se va a prestar se facilita únicamente con la finalidad de contratar un seguro; comprometiéndose a no utilizar los datos que se capturen para la comercialización de otro producto o servicio ofertado por la Entidad de Crédito.
- Que asume el compromiso de informar al cliente de forma objetiva, comprensible, clara y precisa en relación con el producto de seguro a suscribir de forma que pueda tomar una decisión informada, así como de efectuar la oferta y contratación, en su caso, del seguro en base a las exigencias, intereses y necesidades expresadas por aquél.
- Que no está contractualmente obligado a realizar actividades de mediación en seguros exclusivamente con una o varias entidades aseguradoras ni a facilitar asesoramiento con arreglo a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo.
- Que satisface el requerimiento de capacidad financiera y cobertura de responsabilidad civil establecido por el Real Decreto-Ley 3/2020 de 4 de febrero.
- Que, a petición del cliente, está en disposición de facilitar los nombres de las entidades aseguradoras para las que efectúa su labor de mediación en el seguro ofertado.
- **SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.**, es una entidad perteneciente al Grupo Santander, en el que se integra Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.

Identificación de las necesidades del cliente:

Con base en la información que con carácter previo a la contratación nos ha proporcionado, hemos determinado que este producto cubre sus exigencias y necesidades al estar dirigido a personas que quieren proteger económicamente a los beneficiarios designados y garantizar su nivel de vida ante posibles imprevistos:

- 1.- Toda persona física que intervenga por la parte del prestatario (titular, avalista o representante) puede fallecer durante la vigencia prevista de la operación de crédito, por lo que estimamos oportuno y adecuado que como titular de una operación de crédito valore la contratación de un Seguro de Vida con cobertura de fallecimiento para cualquiera ellos, que permita amortizar el capital pendiente, para evitar que los familiares/herederos tengan que hacerse cargo de seguir pagando la operación de crédito (Seguro de Vida, Vida Tarjeta).
- 2.- El titular de una financiación pueden sufrir una incapacidad temporal o una situación de desempleo por periodo prolongado, por lo que es oportuno y adecuado que valore la contratación de un seguro de protección de pagos para paliar los efectos de la pérdida de ingresos que se puede producir por alguna de estas causas. (Seguro de Protección de Pagos IT/Desempleo)
- 3.- En el caso de financiar la adquisición de un vehículo, este puede sufrir una pérdida total con su consecuente pérdida pecuniaria, por lo que es adecuado que valore la contratación de un seguro de Protección GAP que cubra esta minusvaloración (sólo aplicable a Auto).

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

El cliente, en caso de queja o reclamación respecto a la actuación del Mediador, podrá dirigir su reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora en su domicilio social o, en su caso, al Defensor del Cliente de la misma. Una vez celebrado el Contrato, podrá dirigir su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, siendo imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito, bien al servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora o, en su caso, al Defensor del Cliente de la misma. Asimismo, se deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta, denegada su admisión o desestimada su petición.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En virtud de la normativa vigente, **SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.**, accederá a los datos de carácter personal para la formalización del contrato en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora con la que se formaliza el contrato de seguro.

Salvo que se indique lo contrario, los datos requeridos son necesarios para la adopción de medidas precontractuales y la ejecución del contrato suscrito. En particular, la entidad aseguradora tratará sus datos para establecer las condiciones de la oferta del seguro que nos solicita y realizar la selección de riesgos, mediante tratamientos automatizados o no, así como para celebrar, mantener y seguir el cumplimiento del seguro que contrate con la Compañía.

Para el cumplimiento de sus obligaciones, podrá ser necesario que sus datos sean comunicados a organismos públicos competentes, Jueces y Tribunales, cuando la Compañía tenga la obligación legal de facilitarlos; o a entidades reaseguradoras o coaseguradoras, cuando sea necesario para la formalización de contratos de reaseguro o coaseguro.

Puede ejercitar sus derechos reconocidos en la normativa (acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos personales, de oposición y limitación al tratamiento de sus datos, así como su derecho a pedir intervención humana en la toma de decisiones automatizadas), dirigiéndose ante la entidad aseguradora. Igualmente, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Encontrará más información sobre la protección de sus datos personales en la documentación o a través de los medios que le facilite la entidad aseguradora.

Respecto de aquellos datos de terceros interesados que eventualmente nos pudiera proporcionar a lo largo del proceso de contratación (p.ej., beneficiarios, asegurados), recae sobre Usted la responsabilidad de que los mismos sean ciertos, completos y exactos en el momento de aportarlos. Usted garantiza haber obtenido previamente y contar con el consentimiento expreso de dichos terceros para la comunicación de sus datos al Responsable y a transmitirles la información sobre dicho tratamiento que se recoge en el presente documento con carácter previo a la divulgación de sus datos al Responsable.

SANTANDER CONSUMER FINANCE, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A., Inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Responsabilidad Civil y Capacidad Financiera cubiertas según la legislación vigente.

En _____, a _____ de _____ de _____

D./D^a:
N.I.F.

Recibí:

NOTA INFORMATIVA PREVIA A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO GAP

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y en los artículos 122 y siguientes de su Reglamento de desarrollo (R.D. 1060/2015, de 20 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), la compañía CNP Santander Insurance Europe DAC, le informa de lo siguiente:

ASEGURADORA	CNP Santander Insurance Europe DAC es una compañía con domicilio social en 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublín 2, Irlanda. Su entidad reguladora es el Banco Central de Irlanda, que es el órgano supervisor en el estado de Irlanda. CNP Santander Insurance Europe DAC opera en España en régimen de Libre Prestación de Servicios con número de registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("DGSFP") L0892. El informe de solvencia y de situación financiera de CNP Santander Insurance Europe DAC puede solicitarse mediante correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@cnp Santander.es .
PRIMAS	La Prima única será abonada por el Tomador de la Póliza en un solo pago. El importe de la Prima única se obtiene aplicando un porcentaje al capital inicial del Préstamo, que dependerá de la duración del Préstamo, y del tipo de cobertura (Tipo 1 o Tipo 2). La prima es la indicada en las Condiciones Particulares.
QUEJAS Y RECLAMACIONES	<p>Sin perjuicio de la posibilidad de incoar procedimientos judiciales y conforme a la Orden ECO 734/2004, el Tomador de la Póliza, el Asegurado o sus sucesores respectivos, tendrán derecho a elevar quejas y reclamaciones contra las prácticas de la Aseguradora que consideren abusivas o que infringen sus derechos o sus intereses legalmente reconocidos derivados del Contrato de Seguro, que deberán dirigir a la Aseguradora por escrito a la siguiente dirección electrónica gestionreclamaciones@cnp Santander.es o por correo postal a:</p> <p>CNP Santander Insurance Europe DAC, Apartado de Correos 05097, 08080 BARCELONA.</p> <p>La Aseguradora dispondrá de un periodo de un mes desde la recepción de la reclamación para adoptar una decisión al respecto y, posteriormente el reclamante tendrá derecho a formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid Teléfonos: 952 24 99 82 / 902 19 11 11. www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp), una vez transcurrido el periodo de un mes sin que la Aseguradora haya tomado una decisión al respecto, si la reclamación es declarada inadmisibles o si su solicitud ha sido denegada.</p> <p>También puede optar por enviar su reclamación directamente al Financial Services Ombudsman de Irlanda a la dirección postal siguiente:</p> <p>Financial Services Ombudsman 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irlanda</p>
LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN	<p>Este Contrato de Seguro se rige por las disposiciones de la Ley 50/1980 del 8 de octubre de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, por su Reglamento de desarrollo (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), así como por cualquier otra disposición que sustituya, modifique o adapte cualquiera de las anteriores en el futuro y por lo establecido en las Condiciones Generales y Particulares de la póliza.</p> <p>Este Contrato de Seguro queda sometido a la Jurisdicción española y, dentro de ella, el Juez correspondiente al domicilio del Asegurado.</p> <p>Las leyes españolas no serán de aplicación en caso de liquidación de CNP Santander Insurance Europe DAC.</p>

Seguro Protección de Protección Gap

Documento de información sobre el producto de seguro

Entidad aseguradora: Este seguro está suscrito por la aseguradora CNP Santander Insurance Europe DAC, con domicilio social en 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublín 2, Irlanda.

Producto: Protección GAP (de Pérdida Total de Vehículos de Motor Terrestre)

El presente documento no contiene todos los términos y condiciones completos del contrato, sino que únicamente un resumen de las principales coberturas y exclusiones. La información completa la podrá encontrar en la documentación de la póliza.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es una Póliza de Protección que en el caso de que se produzca la Pérdida Total del vehículo indicado en las Condiciones Particulares como consecuencia de un Accidente, durante el plazo de amortización del Préstamo y conforme a los límites fijados que garantiza el abono de pérdidas económicas, según el tipo de cobertura elegible para el vehículo.



¿Qué se asegura?

- ✓ **Cobertura tipo 1 - RTI (vehículo turismo):** La Aseguradora abonará al Beneficiario la diferencia financiera que existe entre el valor del vehículo sin descontar la entrega inicial (según el contrato de financiación) y el valor de mercado del vehículo en el momento en que se declara Pérdida Total. Esta cobertura no será de aplicación cuando la diferencia financiera que existe entre el valor del vehículo sin descontar la entrega inicial (según el contrato de financiación) y el valor de mercado del vehículo en el momento en que se declara Pérdida Total, sea inferior a 1.000 Euros, en cuyo supuesto, será de aplicación la "Cobertura complementaria a Tipo 1 Gastos".
- ✓ **Cobertura Complementaria a Tipo 1 Gastos.** Cuando la diferencia financiera que existe entre el valor del vehículo sin descontar la entrega inicial (según el contrato de financiación) y el valor de mercado del vehículo en el momento en que se declara Pérdida Total, sea inferior a 1.000 Euros, la Aseguradora abonará la suma de 1.000 Euros, para cubrir los gastos derivados de la pérdida total del vehículo tales como gastos de movilidad, gestoría, etc.
- ✓ **Cobertura tipo 2 - Financiero (vehículos para uso comercial y motocicletas):** La Aseguradora abonará al Beneficiario el capital pendiente por pagar a la Entidad Financiera del Préstamo, hasta un máximo de 75.000 € en caso de motocicletas y 200.000 € para otros vehículos, en el caso de que se produzca la Pérdida Total del vehículo indicado en las Condiciones Particulares como consecuencia de un Accidente.

El asegurado tendrá la cobertura Tipo 1 o Tipo 2, definida en el momento de la contratación como se describe en la póliza



¿Qué no está asegurado?

Quedarán excluidos de la cobertura los Sinistros que resulten o sean consecuencia de las siguientes situaciones

- ✗ Los causados intencionadamente con el Vehículo o al Vehículo por el Asegurado o por el conductor, salvo que el daño haya sido causado en estado de necesidad.
- ✗ Los causados por inundación, terremoto, erupción volcánica, tempestad ciclónica atípica, caída de cuerpos siderales y aerolitos, terrorismo, motín, tumulto popular, hechos o actuaciones en tiempos de paz de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad, hechos de guerra civil o internacional, por actuaciones tumultuarias en reuniones, manifestaciones o huelgas y hechos declarados por el Gobierno como catástrofe o calamidad nacional.
- ✗ Los producidos por una modificación cualquiera de la estructura atómica de la materia, o sus efectos térmicos, radioactivos y otros, o de la aceleración artificial de partículas atómicas.
- ✗ Los que se produzcan con ocasión de la participación del Vehículo en apuestas o desafíos o en cualquier área donde las aeronaves normalmente aterrizan, despegan, se mueven o estacionan.
- ✗ Los Sinistros que se hayan producido a consecuencia de actos que vayan en contra de la ley, incluida la conducción sin el permiso de conducir activo y apropiado para el vehículo o la conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- ✗ Los siniestros que cuando se produzcan no tengan documento de la ITV (Inspección Técnica de Vehículos) en vigor o no tengan un registro válido con las autoridades competentes.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Las coberturas Tipo 1 y Tipo 2 son excluyentes entre sí, como definida en el momento de la contratación. En ningún caso el asegurado dispondrá de ambas coberturas simultáneamente para un mismo vehículo.
- ! **Cobertura tipo 1 (RTI):** La compensación de esta cobertura está limitada a un máximo de €20.000.
- ! **Cobertura tipo 2 (Financiero):**
- ! En caso de que el Préstamo tenga una duración igual o inferior a 24 cuotas mensuales, el capital asegurado en todo caso se limitará al 140 % del valor venal que tenga el vehículo en el momento inmediato justo anterior al

Accidente, según el índice especializado "Eurotax" que puede consultar en <http://www.eurotax.es/>, o el que le pueda sustituir en el futuro.

Una vez abonado por la Aseguradora el capital pendiente del Préstamo, el Asegurado cederá a la Aseguradora la propiedad de los restos del vehículo indicado en las Condiciones Particulares. No obstante lo anterior, el Asegurado podrá quedarse con los restos del vehículo indicado en las Condiciones Particulares, mediante comunicación por escrito a la Aseguradora con anterioridad al Pago de la Indemnización. En ese caso, la Aseguradora podrá deducir el valor económico de los restos del vehículo indicado en las Condiciones Particulares de la Prestación a satisfacer al Beneficiario.



¿Dónde estoy cubierto?

✓ En Europa y países ribereños del Mediterráneo.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Proporcionar toda la información y cooperación que la Aseguradora pueda requerir en caso de declaración de siniestro.
- Todas las comunicaciones deberán realizarse a la mayor brevedad posible por escrito a la siguiente dirección: CNP Santander Insurance Europe DAC, Apartado de correos 05097, 08080 BARCELONA. Nº. de teléfono: **93 367 58 95**; dirección de correo electrónico atencionalcliente@cnpssantander.es
- Pago de la prima.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

La Prima única será abonada por el Tomador de la Póliza en un solo pago.



¿Cuándo empieza y finaliza la cobertura?

Esta Póliza cubre desde la fecha de efecto indicada en las condiciones particulares salvo que se indique otra cosa en el Contrato de Seguro. El Contrato de Seguro quedará rescindido en cualquiera de las siguientes situaciones (se utilizará la que ocurra primero por orden cronológico):

- a) A la fecha prevista inicialmente para el pago de la última cuota mensual del Préstamo.
- b) En la fecha efectiva en la cual se haya reembolsado totalmente el Préstamo.
- c) En caso de impago de la Prima única.
- d) En caso de Pago del Siniestro.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

El Tomador de la Póliza podrá desistir de la Póliza sin coste alguno en el plazo de 30 (treinta) días a contar desde la fecha en la que se celebró (que coincide con la fecha de firma de las Condiciones Particulares) mediante comunicación por escrito dirigida a la atención del Mediador, quien lo comunicará a la Aseguradora.