

Contiene la información previa requerida por el artículo 96 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su reglamento de desarrollo.

#### Legislación aplicable

La legislación aplicable a los contratos de seguro que usted concierte con Divina Pastora Seguros es la siguiente:

- Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras (BOE 15/7/2015)
- RD 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras
- RD 1430/2002, de 27 de diciembre, Reglamento de Mutualidades de Previsión social
- Los Estatutos de la Mutualidad, los Reglamentos de cada prestación, las Condiciones generales y particulares, en caso de las pólizas, y la Ley 50/1980, de 8 de octubre, Contrato de Seguro, en lo que resulte aplicable.

#### Denominación social y datos de la entidad aseguradora

Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, mutualidad de previsión social a prima fija.

Domicilio social: C/ Xàtiva 23 – 46002 Valencia

CIF V-46055810

Inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: clave P-2381

#### Control de la actividad aseguradora

La actividad de Mutualidad General de previsión del hogar "Divina Pastora", mutualidad de previsión social a prima fija está sometida al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones – Ministerio de Economía y Competitividad del Reino de España.

#### Situación financiera y de solvencia

Puede acceder a la Memoria anual publicada en la web [www.divinapastora.com](http://www.divinapastora.com)

#### Instancias de reclamaciones internas y externas

Divina Pastora Seguros, de conformidad con la legislación vigente (ORDEN ECO 734/2004, de 11 de marzo), dispone de un Departamento de Atención al Asegurado al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones.

A tal fin existe a su disposición en las oficinas un ejemplar del reglamento del departamento para la formulación de las mismas.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el grupo Divina Pastora Seguros: Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija y Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al Departamento de Atención al Asegurado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Pastora Seguros;
- b) Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080 Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".
- c) Por correo electrónico a la dirección: [reclamaciones@divinapastora.com](mailto:reclamaciones@divinapastora.com).

El Departamento de Atención al Asegurado acusará recibo por escrito de las mismas y tiene obligación de resolver de forma motivada y en el plazo máximo legal de dos meses contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el citado departamento. Asimismo, los interesados podrán interponer posteriormente reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid. Para ello, deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de entrada de la reclamación o queja ante el departamento de atención al Asegurado sin que este haya resuelto o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, las decisiones de la Mutualidad o de cualquiera de sus órganos serán susceptibles de impugnación ante la jurisdicción competente, según el orden de distribución de competencia entre los órganos jurisdiccionales y con arreglo a las reglas de competencia, procedimiento y fuero territorial que la regulan.

#### Tratamiento de datos personales

La entidad aseguradora podrá tratar los datos de los tomadores, asegurados, beneficiarios y de sus derechohabientes sin necesidad de contar con su consentimiento a los solos efectos de garantizar el pleno desenvolvimiento del contrato de seguro y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente.

En ese sentido, le informamos que los datos personales suministrados voluntariamente con la contratación así como todos aquellos datos que pudieran ser facilitados posteriormente incluidos los de salud, los derivados de su relación con los profesionales que intervengan en virtud de la relación contractual establecida, otros a los que la entidad tenga acceso como consecuencia de la relación aseguradora o resultado de un proceso informático derivado de los ya registrados y los que se obtengan de la actualización de los mismos y mediante grabación de conversaciones telefónicas con motivo del desarrollo de la relación contractual existente entre ambas partes, serán tratados e incorporados a los ficheros automatizados y manuales existentes responsabilidad de la Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (en adelante, Divina Pastora Seguros), con las medidas de seguridad establecidas, datos que son necesarios y serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el correcto desarrollo, control y mantenimiento de la relación y servicio con los tomadores y asegurados, y para la realización y gestión de las prestaciones y servicios contemplados en el contrato de seguro, lo cual incluye el desarrollo, cumplimiento y control de la relación jurídica entre las partes, la gestión administrativa, contable, fiscal, por lo que Divina Pastora Seguros queda autorizada para su tratamiento, conservación y registro en los respectivos ficheros.

Para el cumplimiento de las garantías contratadas, sus datos personales, incluidos los de salud, pueden ser comunicados, respectivamente, entre la entidad aseguradora y los médicos, centros sanitarios, hospitales u otras instituciones o personas y a aquellas entidades con las que la sociedad aseguradora o su grupo establezca vínculos de colaboración en los supuestos de los servicios señalados en la póliza, autorizando a la misma para que se dirija a dichos profesionales o centros médicos si fuese necesario para la obtención de los indicados datos, los cuales serán tratados con el debido deber de confidencialidad por parte de la entidad aseguradora, incluyendo, sin limitación, los supuestos de coseguro, reaseguro o cesión de cartera.

La entidad aseguradora podrá habilitar dispositivos o tabletas de digitalización de firma para la suscripción por parte de los titulares de solicitudes, contratos o documentos de todo tipo cuya suscripción requiere el tratamiento y conservación de los datos biométricos de los titulares obtenidos mediante la digitalización de la firma. La utilización de tales medios por los titulares comportará la aceptación y conservación de sus datos biométricos para tales fines. La entidad aseguradora informa que para la adecuada prestación de los servicios de computación en nube (cloud computing), los datos personales y documentos en formato electrónico podrán ser tramitados y almacenados internacionalmente por los prestadores de servicios.

La información remitida respecto a menores de edad se deberá haber obtenido previamente el consentimiento paterno, del tutor o del legal representante. El interesado deberá comunicar a Divina Pastora Seguros cualquier modificación de sus datos de carácter personal a fin de que la entidad aseguradora pueda mantenerlos debidamente actualizados. En todo caso, se considerarán exactos los datos recogidos y facilitados directamente por el tomador del seguro y/o asegurado.

**Derechos del afectado:** La entidad aseguradora informa sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo dirigirse por escrito a Divina Pastora Seguros a la siguiente dirección de correo electrónico: [atencion.clientes@divinapastora.com](mailto:atencion.clientes@divinapastora.com) o dirección de correo postal: Apartado de correos 1280, 46080 Valencia, con la referencia "Protección de datos personales". En caso de oposición al tratamiento y cesión de los datos no podrán hacerse efectivas las prestaciones de la póliza durante el tiempo que dure dicha oposición, por carecer Divina Pastora Seguros de los datos necesarios para poder gestionar las prestaciones establecidas en el contrato de seguro.

**Otras finalidades:** Divina Pastora Seguros puede tratar y mantener los datos personales, incluidos los de salud, facilitados como consecuencia de la solicitud de un contrato o de la contratación de productos o servicios con el fin de elaborar o segmentar perfiles, mediante técnicas automáticas que utilicen datos actuales, históricos o estadísticos, así como para la valoración del riesgo y presentación de nuevas propuestas o aceptación de nuevas solicitudes, perdurando su autorización incluso si el contrato no llegara a celebrarse o una vez finalizada la relación contractual con la entidad aseguradora, en tanto no sea revocada.

Asimismo, el titular de los datos autoriza el tratamiento de los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la solicitud o contratación de productos o servicios, para las finalidades de oferta o comunicaciones publicitarias y promocionales y contratación de productos y servicios de la entidad, sean de carácter general o adaptadas a su perfil particular y/o características personales, así como para la realización de encuestas de calidad y satisfacción y programas de fidelización de clientes u otros análogos, perdurando su autorización incluso una vez concluida su relación con la entidad aseguradora, en tanto no sea revocada.

En particular, consenten expresamente el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales o desarrollo de acciones comerciales sobre productos, servicios, ofertas y novedades pueda ser realizado por medio de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico o a través de otros medios de comunicación electrónica equivalente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE). Se informa expresamente al interesado de que puede revocar en cualquier momento su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en el apartado "derechos del afectado".

Igualmente, los titulares aceptan la cesión o comunicación de los datos personales para las finalidades señaladas en el apartado anterior, a las entidades del grupo Divina Pastora Seguros: Divina Pastora Seguros Generales, SAU (dedicada a la actividad aseguradora) y Fundación Divina Pastora (fundación de carácter asistencial), extendiendo para ello a estas la autorización expresa para el uso del correo electrónico o medio equivalente. Se informa expresamente de que el interesado puede revocar en cualquier momento su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en el apartado "derechos del afectado" reseñado en la presente cláusula. En caso de que los datos personales se faciliten por persona distinta (tomador del seguro) del titular de los mismos (asegurado), recaerá en aquel la obligación de informarles de las circunstancias relativas al tratamiento de sus datos de carácter personal, de sus derechos recogidos en la presente cláusula así como de recabar el consentimiento de sus titulares para el tratamiento con los fines establecidos en la misma.

De conformidad con lo establecido en el artículo 99.7 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Divina Pastora Seguros informa que los datos de carácter personal podrán ser cedidos a ficheros comunes del sector para la liquidación de siniestros y la colaboración estadístico actuarial con la finalidad de permitir la tarificación y selección de riesgos y la elaboración de estudios de técnica aseguradora, prevención del fraude y otros legalmente establecidos, todo ello de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Sexta de la LOPD.