

# ***Política de Transparencia en la distribución de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia***

2020

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	3
3. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACTUALIZACIÓN.....	3
4. NORMATIVA APLICABLE.....	4
5. NATURALEZA, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
6. CRITERIOS UTILIZADOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS.....	5
7. ENTIDADES ASEGURADORAS.....	6
8. REMUNERACIÓN PERCIBIDA DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS.....	6
9. INFORMACIÓN: PRECIO, OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE Y SU ACTUALIZACIÓN.....	7
10. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	8
11. PUBLICACIÓN.....	8
12. ANEXOS.....	8

# POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE SEGURO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto desarrollar la Política de Transparencia (en adelante, “Política”) de CaixaBank, S.A. (en adelante, la “Entidad”, o “CaixaBank”). La finalidad del presente documento es detallar por escrito los principios generales que se deberán cumplir para la puesta a disposición de los clientes de la información necesaria para la distribución de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia, en cumplimiento de la normativa establecida en el 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 seguros privados (en adelante “RDL 3/2020”), así como en los estándares de auto-regulación y códigos de conducta aplicables a la Entidad.

Los términos escritos en mayúscula en la presente Política deben ser entendidos conforme a lo establecido en las definiciones establecidas en el **Anexo 1**.

## 2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La Política de Transparencia con el objetivo de cumplir con la finalidad prevista se regirá por los principios de:

- Cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente, en especial en materia de protección del cliente. Fomentando que tanto la comercialización como la publicidad del seguro sean coherentes con las ventajas y riesgos recogidos en el contrato del producto que se está ofertando, imparcial, clara y no engañosa.
- Integridad y transparencia en la venta de productos y prestación de servicios lo que requiere que estos se adecuen a las características y necesidades de los clientes.

El Comité de Transparencia será el responsable de velar por el cumplimiento de estos principios.

Todas las acciones que la Entidad lleve a cabo en relación a la Política y demás procedimientos estarán debidamente documentados, conservados para fines de auditoría y disponibles, previa solicitud, para las autoridades supervisoras.

## 3. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La Política de Transparencia deberá ser aprobada por el Comité de Dirección de CaixaBank.

Los contenidos y procedimientos descritos en la presente Política estarán vigentes hasta una nueva actualización. Será responsabilidad del Comité de Transparencia la revisión anual de esta Política. Dicha revisión implicará, como mínimo:

- (i) La evaluación del cumplimiento de los principios actuación que deben regir la presente Política de Transparencia.
- (ii) La actualización, modificación y presentación de las propuestas de mejora. Las actualizaciones, modificaciones y propuestas de mejora serán sometidas a la aprobación del Comité de Dirección de la Entidad. Para que el Comité de Transparencia acuerde elevar para su aprobación la Política actualizada deberá contar con el informe favorable del área de Cumplimiento Normativo y Riesgos, que se entenderá favorable si así lo manifiestan en el propio Comité.

Sin perjuicio de lo anterior, a los efectos de garantizar la adopción de medidas correctoras con la agilidad necesaria, las modificaciones meramente tipográficas o lingüísticas, así como aquellas que afecten exclusivamente a los anexos serán aprobadas por el Comité de Transparencia quien comprobará que las modificaciones no afectan ni desvirtúan los principios y criterios esenciales de la Política.

## 4. NORMATIVA APLICABLE

La Política de Transparencia ha sido redactada conforme a lo establecido en la normativa aplicable que se relaciona en el **Anexo 2**. Este anexo deberá ser actualizado en base a las futuras actualizaciones, modificaciones o transposiciones que puedan sufrir la citada normativa.

## 5. NATURALEZA, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 5.1 Naturaleza y Objeto

La Política pretende proporcionar al cliente o potencial cliente de CaixaBank información sobre los productos de seguros que la Entidad distribuye en calidad de mediador de seguros, así como informar sobre el proceso de comercialización de los productos que ofrece a través de los medios de comunicación a distancia (i.e. página web o App, canal telefónico, etc) y de su proceso de comercialización a través de dichos medios donde la Entidad ofrece los productos de seguro..

Esta Política ha sido elaborada con el objeto de dar cumplimiento a la Normativa y para asegurarse de que la Entidad cumple con los requisitos establecidos legalmente, poniendo especial foco en los siguientes aspectos:

- Reforzar la protección del consumidor de productos de seguros.
- Reforzar la transparencia en la información facilitada por la Entidad al consumidor de productos de seguros.

### 5.2 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de aplicación a Caixabank, inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con nº. C0611A08663619 en su calidad de entidad operador banca-seguros exclusivo de Vidacaixa, S.A.U de Seguros y Reaseguros ("VidaCaixa") y, autorizado, de Segurcaixa Adeslas, S.A de Seguros y reaseguros ("SegurCaixa").

## 6. CRITERIOS UTILIZADOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

A continuación, se detallan los criterios utilizados por la Entidad para la selección de los productos de seguros mediados a través de los canales de comunicación a distancia ofertados:

Relativos a los productos de seguro:

- Que se traten de productos diseñados y comercializados de manera adecuada, en el mejor interés de los clientes y que mejor se adapten a sus exigencias y necesidades.
- Que los productos no generen dificultades de entendimiento para el cliente teniendo en cuenta los objetivos, intereses, las características y los conocimientos de los clientes; los riesgos, costes y beneficios de producto.
- Que el producto esté diseñado de modo que no se utilicen expresiones que puedan generar confusión en cuanto a su naturaleza, características y riesgos y se use un lenguaje claro que permita la comprensión del producto para el cliente.
- En caso de productos que se comercialicen en paquete (ya sea con el objetivo de reducir el coste, mejorar las condiciones financieras o para dar coberturas o servicios adicionales), que tanto la correspondiente documentación de los productos como el proceso de contratación aseguren la adecuada transparencia en la información que conforme a la normativa se debe facilitar al cliente a los efectos de que pueda tomar una decisión informada y adecuada a sus intereses y necesidades.
- Que se trate de productos de seguros susceptibles de informarse y distribuirse a los clientes o potenciales clientes de CaixaBank, a través de medios de comunicación a distancia. Para ello, la Entidad y las entidades aseguradoras, teniendo en cuenta las características y complejidad de los productos seguro, garantizarán que:
  - El mercado y público objetivo al que va destinado el producto esté adecuadamente definido.
  - La complejidad del producto se ha determinada en base a las características del cliente al que van destinados y al tipo de seguro.
  - En caso de productos de seguros calificados como complejos (i.e. IBIP's) siempre se tendrá en cuenta: que tiene una estructura de costes y gastos adecuada, en particular que no oculten los gastos o sea demasiado compleja para su comprensión; el tipo de cliente al que no debe distribuirse el producto; los riesgos que se asumen por el cliente con la contratación del producto; el objetivo de preservación de capital, así como la liquidez del producto.
  - En el proceso de información previa a la suscripción del seguro, el potencial cliente pueda conocer y comprender de forma clara y básica, las coberturas que ofrece el seguro, así como el límite económico de éstas; la existencia de riesgos no cubiertos y/o excluidos; en su caso, los costes y gastos asociados al producto; la existencia o no de derecho

de desistimiento y plazo para su ejercicio, así como el procedimiento y trámites que deberán seguirse hasta la celebración del contrato

Relativos a las entidades aseguradoras:

- Que cuenten con un procedimiento de gobernanza de control y gobernanza de productos adecuado.
- Que dispongan de los sistemas de atención al cliente o defensor del cliente adecuado que permitan a los clientes dirimir todas las disputas que puedan existir en relación a los contratos de seguros.
- Que en caso de que se produzca un siniestro, las entidades aseguradoras dispongan de una atención adecuada para los clientes.
- Que, con la finalidad última de protección de los clientes, las entidades aseguradoras dispongan de medios adecuados para evitar o solventar los conflictos de intereses que puedan generarse entre la entidad aseguradora y el cliente, entre la Entidad y el cliente, entre los propios clientes o con sus canales de distribución.
- Que cuenten con procedimientos de seguimiento de los productos y que, en caso de que sea necesario, puedan adaptarlos a la mayor brevedad para que siempre se prioricen los intereses del cliente.
- Que dispongan de mecanismos de control para realizar un seguimiento periódico de los productos, de si se comercializan al público objetivo previsto y si el producto es adecuado, a lo largo de su vida, a las necesidades del cliente.

## 7. ENTIDADES ASEGURADORAS

CaixaBank, S.A. ofrece productos de seguro como operador de banca-seguros exclusivo, sobre la base de un contrato de agencia para la distribución de seguros, suscrito con las siguientes compañías aseguradoras:

- VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C0611).
- SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros (inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C0124).

## 8. REMUNERACIÓN PERCIBIDA DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

CaixaBank por la distribución de los seguros percibe una comisión por parte de las aseguradoras que estará incluida en la prima de seguro y que se fijará para cada seguro en función de sus características. Además de la comisión ya descrita, CaixaBank podrá percibir por parte de las

aseguradoras cualquier otro tipo de remuneración permitida de conformidad con la legislación aplicable.

Además, en algunos supuestos, el personal de CaixaBank que participa en la distribución podrá percibir de CaixaBank algún incentivo o beneficio (en efectivo o en especie), sin que, en ningún caso, genere un conflicto de interés ni suponga coste adicional para el titular del seguro.

El cliente será informado sobre el tipo de remuneración (comisión, otro tipo de remuneración o combinación de ambas) en la información previa a la contratación del producto, conforme a lo dispuesto en la normativa específica de distribución de seguros.

## 9. INFORMACIÓN: PRECIO, OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE Y SU ACTUALIZACIÓN

La Entidad realiza la distribución de los productos de seguro sobre los que haya concertado un acuerdo específico de distribución, siendo éstos de distintos ramos y características.

### 9.1. PRECIO

Por ello, en función del tipo de producto de seguro, el precio podrá estar o no garantizado al final del proceso, informándose al cliente, en el proceso de contratación del seguro específico, si el precio del seguro que figura al final del proceso está o no garantizado.

### 9.2. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Por ello, de conformidad con la normativa vigente que resulte aplicable, CaixaBank y las entidades aseguradoras pondrán a disposición del cliente de forma clara y comprensible, siempre con carácter previo a la efectiva contratación del producto, información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del seguro y en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. En función del tipo de producto y del medio de comunicación a distancia empleado, la Entidad adoptará las medidas necesarias para facilitar la referida información y que el cliente pueda hacerse una idea clara y completa de los siguientes elementos:

- Descripción de las principales coberturas del seguro, límites económicos de cada una de ellas, si los tiene, así como indicación de si hay riesgos no cubiertos o exclusiones que comportarían que el beneficiario del seguro no percibiera prestación alguna.
- La prima del seguro, que es el precio total que debe satisfacer el tomador por el seguro, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través de la entidad aseguradora. Asimismo, se indicará, en función del tipo de seguro, durante cuánto tiempo se mantendrá el precio y las condiciones para su mantenimiento
- Modalidades de pago y su ejecución.
- Indicación del periodo para el que es válida la información que sobre el seguro se ha suministrado.
- Si el seguro se ofrece de forma combinada junto a otros bienes o servicios no aseguradores, su contenido, alcance y garantías de cada producto.
- En los seguros de vida-ahorro, se informará de forma precisa y destacada sobre si el producto está garantizado, o por el contrario si corresponde al tomador asumir el riesgo vinculado a la inversión.
- Si existe o no derecho de desistimiento y, en su caso, el plazo y condiciones para su ejercicio.
- La duración contractual mínima.
- Información sobre la existencia o no de derechos, distintos del de desistimiento, que puedan tener las partes para resolver el contrato y las condiciones para su ejercicio.

### 9.3. ACTUALIZACIÓN

En la información se indicará la fecha de actualización y/o vigencia de la misma.

## 10. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la vía judicial, el tomador del seguro, el asegurado y el beneficiario, podrán presentar quejas y/o reclamaciones derivadas del contrato de seguro, ante:

- a) En el caso de productos de SEGURCAIXA:
  - El Servicio de Atención al Cliente (SAC) en la dirección postal, Torre de Cristal, Paseo de la Castellana 259C, 28046 Madrid; o bien, [tisac@segurcaixaadeslas.es](mailto:tisac@segurcaixaadeslas.es). Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, podrán remitirse al domicilio social del Asegurador o a cualquier oficina de éste.
- b) En el caso de productos de VIDACAIXA:
  - El Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, en la dirección postal, Carrer Pintor Sorolla, 2-4, València - 46002, en la dirección de correo electrónico: [servicio.cliente@caixabank.com](mailto:servicio.cliente@caixabank.com), en el formulario especialmente habilitado para ello, o en cualquiera de las oficinas de CaixaBank, y de conformidad con lo previsto en el Reglamento.

En ambos casos, se podrá presentar quejas y/o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el mismo se debe acreditar la formulación de reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente y que la misma ha sido desestimada, no admitida o que ha transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación sin que haya sido resuelta.

## 11. PUBLICACIÓN

La presente Política se publicará en la página web de la Entidad y se incluirá la titularidad y condición del sitio web para que sus clientes puedan ejercer con todas las garantías los derechos de asistencia y defensa de sus intereses lo que incluye usar las instancias de reclamación interna.

## 12. ANEXOS

El Comité de Dirección ha delegado en el Comité de Transparencia la facultad de aprobar modificaciones a estos anexos. Se deberá informar de la modificación de los anexos al Comité de Dirección.



# ANEXO 1

## DEFINICIONES

A los efectos del presente documento, serán de aplicación las siguientes definiciones:

- i. **Entidad:** Hace referencia a CaixaBank, S.A.
- ii. **Cliente:** La persona, física o jurídica, con la que la entidad aseguradora pudiera tener relación como tomador de un seguro, o como asegurado.
- iii. **Tomador:** es la persona que contrata el seguro con la entidad aseguradora, y se obliga al pago de la prima.
- iv. **Beneficiario:** En seguros de vida es la persona designada en la póliza por el tomador o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que se establecen en el contrato de seguro.
- v. **Desistimiento (Derecho de):** acción de que dispone el tomador del seguro en determinados tipos de contratos y bajo determinadas circunstancias, de dejar sin efecto el contrato que, en los seguros de daños es de 14 días y 30 para seguros de vida desde su conclusión. El asegurador tiene derecho a percibir la parte de prima por el servicio prestado.
- vi. **Exclusión (de riesgo):** riesgos que no están incluidos dentro de las garantías de la póliza o que, estando incluidos, cuando se dan determinadas circunstancias o condiciones preestablecidas el contrato no surte efectos.
- vii. **Cobertura o Garantía:** compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite establecido en el contrato, de las consecuencias económicas derivadas del siniestro.

## ANEXO 2

# NORMATIVA APLICABLE

La Política de Transparencia ha sido redactada conforme a lo establecido en la normativa que se detalla a continuación:

Normativa
<ul style="list-style-type: none"><li>• Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 y de litigios fiscales</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y comercio electrónico.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Real Decreto 2486/1998, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los seguros privados.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2017/2358 DE LA COMISIÓN de 21 de septiembre de 2017 por el que se completa la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros</li></ul>