



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

ABRIL DE 2024

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Descripción de cambios	Órgano que lo aprueba	Fecha de aprobación
1.0	Aprobación de la política	Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer	22/09/2020
2.0	<p>Actualización de la política</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de la necesidad de revisión por Asesoría Jurídica en caso de actualización de la política en el apartado "3. Aprobación de la política". • Inclusión de la información sobre el precio en el apartado "9. Información relevante y su actualización". • Actualización del apartado "10. Gestión de quejas y reclamaciones". • Inclusión de la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios en el "Anexo 2 Normativa aplicable". • Correcciones menores de errores de tipografía y redacción. 	Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer	25/04/2024

ÍNDICE

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE SEGURO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA	04	Introducción
	04	Principios de actuación
	05	Aprobación de la política de transparencia
	05	Normativa aplicable
	06	Naturaleza, objeto y ámbito de aplicación
	07	Criterios utilizados para la selección de los productos de las entidades aseguradoras
	08	Entidades aseguradoras
	09	Remuneración percibida de las entidades aseguradoras
	09	Información relevante y su actualización
	10	Gestión de quejas y reclamaciones
	11	Publicación
	12	Anexo 1 Definiciones
	13	Anexo 2 Normativa aplicable

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto desarrollar la política de transparencia en la distribución de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia (en adelante, “Política”) de CaixaBank Payments & Consumer, S.A. (en adelante, la “Entidad”, o “CaixaBank Payments & Consumer”).

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 precedentemente, 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 Consejo de Administración 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 estarán debidamente documentadas, conservadas para fines de auditoría y disponibles, previa solicitud, para las autoridades supervisoras.

3. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política deberá ser aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer.

Los contenidos y procedimientos descritos en la Política estarán vigentes hasta su actualización y su revisión será mínimo anual. El Comité de Dirección de CaixaBank Payments & Consumer será informado de los cambios/las actualizaciones realizados/as en la Política, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración de la Entidad. Dicha revisión anual implicará, como mínimo:

- (i) La evaluación del cumplimiento de los principios de actuación que se establecen en la Política.
- (ii) La actualización, modificación y presentación de las propuestas de mejora o de otra índole que se pretendan realizar sobre la Política. Será necesario contar con la revisión de la Dirección de Asesoría Jurídica y con el informe favorable de la Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer para elevar, para su aprobación, la Política actualizada/modificada.

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 de la Política, así como aquellas que afecten exclusivamente a sus anexos serán aprobadas por el Comité de Dirección de la Entidad, quien comprobará que tales modificaciones no afectan ni desvirtúan sus principios y criterios esenciales.

4. NORMATIVA APLICABLE

La Política ha sido redactada conforme a lo establecido en la normativa aplicable que se relaciona en su **Anexo 2**. Este anexo deberá ser actualizado, en su caso, al menos con carácter anual, en base a las futuras actualizaciones, modificaciones o transposiciones que pueda sufrir la citada normativa.

5. NATURALEZA, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

NATURALEZA Y OBJETO

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

La Política ha sido elaborada con el objeto de dar cumplimiento a la normativa aplicable en cada momento 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.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política es de aplicación a CaixaBank Payments & Consumer, inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (código de operador OV0077) en su calidad de entidad operador banca-seguros vinculado de VidaCaixa, S.A.U., de Seguros y Reaseguros (en adelante, "VidaCaixa"), de SegurCaixa Adeslas, S.A., de Seguros y Reaseguros (en adelante, "SegurCaixa") y Metlife Europe d.a.c. en España (en adelante, "Metlife").

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 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, características y conocimientos de los clientes, así como los riesgos, costes y beneficios del 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 susceptibles de informarse y distribuirse a los clientes de CaixaBank Payments & Consumer, 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, garantizarán que:
 - El mercado y público objetivo al que va destinado el producto esté adecuadamente definido.
 - La complejidad del producto sea determinada en base a las características del cliente al que van destinados y al tipo de seguro.
 - En el proceso de información previa a la suscripción del producto, el potencial cliente pueda conocer y comprender de forma clara y básica, las coberturas que ofrece, 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 productos.
- 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 y/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 Payments & Consumer ofrece productos de seguro, como operador de banca-seguros vinculado, sobre la base de un contrato de agencia para la distribución de seguros, suscrito con las siguientes compañías aseguradoras:

- VidaCaixa: inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C0611.
- SegurCaixa: inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C0124.
- Metlife: inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E0208.

8. REMUNERACIÓN PERCIBIDA DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

CaixaBank Payments & Consumer, 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

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 RELEVANTE Y SU ACTUALIZACIÓN

PRECIO

En función del tipo de producto de seguro, el precio podrá estar o no garantizado al final del proceso; se informará de la existencia o no de tal garantía al cliente en el proceso de contratación.

INFORMACIÓN RELEVANTE

De conformidad con la normativa vigente que resulta aplicable, CaixaBank Payments & Consumer 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.
- 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.

ACTUALIZACIÓN

En la información relevante señalada anteriormente que se facilite al cliente se indicará la fecha de su actualización y/o vigencia de la misma.

10. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CaixaBank Payments & Consumer, se ha adherido al Servicio de Atención al Cliente de Grupo CaixaBank, que es el encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes y de las entidades del referido Grupo adheridas a él.

Los clientes pueden presentar sus reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente a través de una de las siguientes opciones:

- Por correo postal dirigido al Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank ubicado en la calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002, Valencia.
- A través del formulario especialmente habilitado para ello en el apartado «Reclamaciones» de la página web de CaixaBank Payments & Consumer (<http://www.caixabankpc.com>).
- Mediante correo electrónico enviado a la dirección de email servicio.cliente@caixabank.com.
- Mediante escrito entregado en cualquiera de las oficinas de CaixaBank, S.A.
- O aquel otro que en el futuro se comunique debidamente a tal fin.

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo de 1 mes con carácter general para resolver las reclamaciones de acuerdo con su reglamento de funcionamiento.

El tomador del seguro, el asegurado y el beneficiario, podrán presentar quejas y/o reclamaciones derivadas del contrato de seguro, ante:

- (i) En el caso de productos de **VidaCaixa**:
 - Por correo electrónico a la dirección servicio.cliente@caixabank.com
 - En cualquiera de las oficinas de CaixaBank.
 - Por correo postal en la dirección calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002, Valencia.
 - O aquel otro que en el futuro se comunique debidamente a tal fin.

- (ii) En el caso de productos de **SegurCaixa**:
 - Por correo postal al domicilio social sito en la dirección postal Torre de Cristal, Paseo de la Castellana, 259C, de (28046) Madrid.
 - Mediante correo electrónico enviado a la dirección de email tisac@segurcaixaadeslas.es.
 - O mediante escrito remitido a cualquiera de sus oficinas.

- (iii) En el caso de productos de **Metlife**:
 - Mediante escrito a Metlife, Departamento de Reclamaciones, con domicilio en Avda. de los Toreros, 3, de (28028) Madrid.
 - Mediante correo electrónico enviado a la dirección de email servicioclientes.spain@metlife.es.

Asimismo, se podrán presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante este Organismo se debe acreditar la formulación de reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad o las aseguradoras y que la misma ha sido desestimada, total o parcialmente, no admitida, desestimada o que ha transcurrido el plazo de 1 mes desde su presentación sin que haya sido resuelta. La dirección postal de este servicio es Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid. También dispone de la página web www.dgsfp.mineco.es.

Además de todas estas actuaciones y de las que puedan realizarse de acuerdo con la normativa de seguros, los interesados siempre podrán llevar a cabo las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción ordinaria.

11. PUBLICACIÓN

La Política estará publicada en la página web de la Entidad y se incluirá la información 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.

ANEXO 1

DEFINICIONES

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

- (i) **Entidad:** Hace referencia a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., Sociedad unipersonal, con NIF A08980153.
- (ii) **Cliente:** La persona, física o jurídica, con la que la entidad aseguradora tenga o 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 contractualmente y, en especial, al pago de la prima.
- (iv) **Beneficiario:** 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):** derecho de que dispone el tomador del seguro en determinados tipos de contratos y bajo determinadas circunstancias, de dejar sin efecto el contrato (sin necesidad de indicar los motivos y sin que se le aplique penalización alguna) que en los seguros comercializados por la Entidad es de 30 días, a contar desde fecha en que le sea entregada, mediante soporte duradero, la documentación correspondiente al seguro. El asegurador tiene derecho a percibir la devolución o extorno de la parte proporcional de prima no consumida que, en su caso, corresponda.
- (vi) **Exclusión (de riesgo):** riesgos que no están cubiertos dentro de las garantías de la póliza o que, estando incluidos, cuando se dan determinadas circunstancias o condiciones preestablecidas en el contrato tampoco se cubren.
- (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 ha sido redactada conforme a lo establecido, principalmente, en la normativa que se detalla a continuación:

Normativa
Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros
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
Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y comercio
Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
Real Decreto 2486/1998, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los seguros privados.
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
Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios

NOS MOVEMOS COMO UNA START-UP
ACTUAMOS COMO UN LÍDER RESPONSABLE

