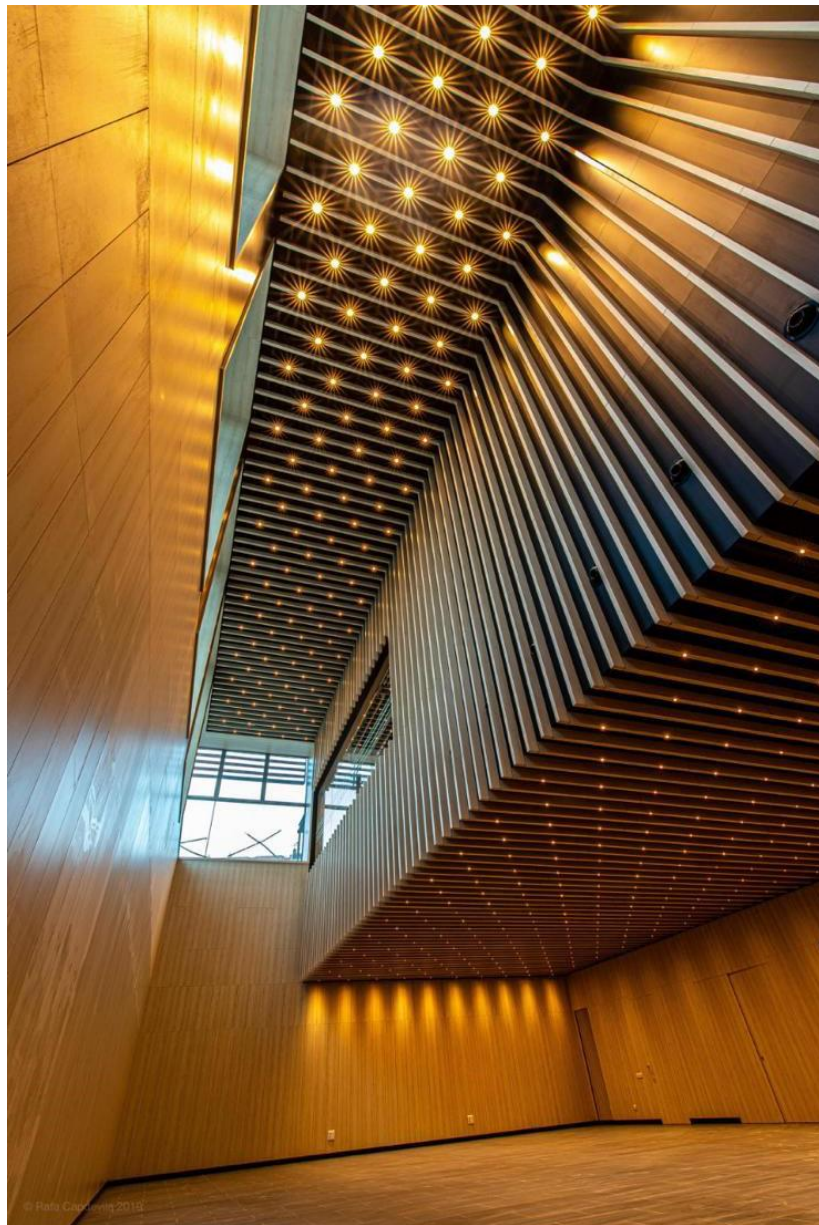




Política de transparència en la distribució de productes d'assegurança a través de mitjans de comunicació a distància

25 de març de 2026

Control de versions

Versió	Data d'aprovació	Control
1.0	22/09/2020	Aprovació de la política
2.0	25/04/2024	Actualització de la política - Inclusió de la necessitat de revisió per part d'Assessoria Jurídica en cas d'actualització de la política a l'apartat 3. Aprovació de la política. - Inclusió de la informació sobre el preu a l'apartat 9. Informació rellevant i la seva actualització. - Actualització de l'apartat 10. Gestió de queixes i reclamacions. - Inclusió de la Circular 4/2020, de 26 de juny, del Banc d'Espanya sobre publicitat dels productes i serveis bancaris a l'annex 2. Normativa aplicable. - Correccions menors d'errors de tipografia i redacció.
3.0	25/03/2026	Actualització de la política - Adaptació de la política al model de política corporativa. - Incorporació del marc de govern (apartat 5.). - Incorporació de l'apartat 1.1 Antecedents i 10. Marc de control. - Ajustos menors en el contingut de l'apartat 2. Àmbit d'aplicació, apartat 3. Marc normatiu. Normativa i estàndards d'aplicació, apartat 4. Principis generals d'actuació i apartat 6. Criteris utilitzats per a la selecció dels productes de les entitats asseguradores. - Actualització de les diferents opcions per a la presentació de consultes i reclamacions de l'apartat 9. Gestió de queixes i reclamacions: davant d'Atenció al Client de CaixaBank Payments & Consumer; el Servei d'Atenció al Client del Grup CaixaBank; i per al prenedor de l'assegurança, l'assegurat i el beneficiari davant de VidaCaixa, SegurCaixa i Metlife. - Habilitació per a la Comissió de Riscos per a les actualitzacions menors de la política fora del període establert per defecte (triennal). - Ajustos a l'annex I – Definicions per incorporar les definicions d'assegurat, bé assegurat i públic objectiu positiu.

Contingut

1.	Introducció	4
1.1	Antecedents	4
1.2	Abast	4
1.3	Objectiu	4
2.	Àmbit d'aplicació	5
3.	Marc normatiu. Normativa i estàndards d'aplicació	5
4.	Principis generals d'actuació	6
5.	Marc de govern	6
5.1	Òrgans de govern de CaixaBank Payments & Consumer	6
5.1.1	Consell d'Administració	6
5.1.2	Comissió de Riscos	7
5.2	Òrgans col·legiats de CaixaBank Payments & Consumer en l'àmbit d'assegurances	7
5.2.1	Comitè de Direcció	7
5.2.2	Comitè de Producte	7
5.2.3	Òrgan responsable de l'activitat de distribució d'assegurances	7
6.	Criteris utilitzats per a la selecció dels productes de les entitats asseguradores	7
7.	Entitats asseguradores i règim de remuneració	9
8.	Informació rellevant i la seva actualització	9
8.1	Preu	9
8.2	Informació rellevant	9
8.3	Actualització rellevant	10
9.	Gestió de queixes i reclamacions	10
10.	Marc de control	11
11.	Actualització de la política	12
	Annex I - Definicions	14

1. Introducció

1.1 Antecedents

El Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer, de mesures urgents pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit d'assegurances privades (d'ara endavant, "RDL 3/2020") disposa que tenen la consideració d'operadors de bancassegurances les entitats de crèdit, els establiments financers de crèdit i les societats mercantils controlades o participades per qualsevol d'aquests segons el que s'indica a l'article 160 de la mateixa norma que, mitjançant la formalització d'un contracte d'agència d'assegurances amb una o diverses entitats asseguradores, es comprometen davant d'aquestes a efectuar l'activitat de distribució d'assegurances com a agents d'assegurances utilitzant les seves xarxes de distribució.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (d'ara endavant, també, "CPC") és intermediari en la contractació d'assegurances com a operador de bancassegurances vinculat (d'ara endavant, també, "OBS") amb contracte d'agència amb les societats que s'esmenten en aquesta Política.

1.2 Abast

La Política pretén proporcionar al client o potencial client de CaixaBank Payments & Consumer informació sobre les assegurances que distribueix en qualitat de mediador d'assegurances, així com informar sobre el procés de comercialització d'aquests productes que ofereix a través dels mitjans de comunicació a distància (és a dir, pàgina web o app, canal telefònic, etc.).

La Política ha estat elaborada amb l'objectiu d'acomplir la normativa aplicable en cada moment i per assegurar-se que l'entitat compleix els requisits establerts legalment, posant especial focus en els aspectes següents:

- Reforçar la protecció del consumidor d'assegurances.
- Reforçar la transparència en la informació facilitada per l'Entitat al consumidor d'assegurances.

1.3 Objectiu

Aquest document té per objecte desenvolupar la Política de transparència en la distribució de productes d'assegurança a través de mitjans de comunicació a distància (d'ara endavant, "Política") de CaixaBank Payments & Consumer, S.A. (d'ara endavant, l'"Entitat" o "CaixaBank Payments & Consumer").

La finalitat d'aquest document és detallar per escrit els principis generals que s'hauran de complir per a la posada a disposició dels clients de la informació necessària per a la distribució d'assegurances a través de mitjans de comunicació a distància, en compliment de la normativa que estableix el RDL 3/2020, així com els estàndards d'autoregulació i codis de conducta aplicables a l'Entitat.

Els termes escrits en majúscula en aquesta Política s'han d'entendre d'acord amb el que estableixen les definicions indicades a l'**annex 1**.

2. Àmbit d'aplicació

La Política és aplicable a CaixaBank Payments & Consumer, inscrita en el Registre de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (codi d'operador OV0077) en qualitat d'operador de bancassegurances vinculat de VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (d'ara endavant, "VidaCaixa"), de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros (d'ara endavant, "SegurCaixa") i Metlife Europe d.a.c. a Espanya (d'ara endavant, "Metlife").

Així doncs, el que disposa aquesta Política és aplicable als empleats, directius i membres dels òrgans de Govern de CaixaBank Payments & Consumer.

En virtut del RDL 3/2020, aquesta Política està publicada a la pàgina web corporativa de CaixaBank Payments & Consumer (<https://www.caixabankpc.com/es/quienes-somos/gobierno-corporativo>).

3. Marc normatiu. Normativa i estàndards d'aplicació

Aquesta Política es regeix pel que preveu la normativa aplicable vigent, així com per aquella que la modifiqui o substitueixi en el futur. En concret, en la data d'elaboració, la normativa vigent aplicable és la següent:

- Directiva (UE) 2016/97 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de gener de 2016, sobre la distribució d'assegurances.
- Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer, de mesures urgents pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit de la contractació pública en determinats sectors; d'assegurances privades; de plans i fons de pensions; de l'àmbit tributari i de litigis fiscals.
- Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança.
- Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç.
- Llei 22/2007 sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.
- Reial decret 2486/1998, pel qual s'aprova el Reglament d'ordenació i supervisió de les assegurances privades.
- REGLAMENT DELEGAT (UE) 2017/2358 DE LA COMISSIÓ, de 21 de setembre de 2017, pel qual es completa la Directiva (UE) 2016/97 del Parlament Europeu i del Consell pel que fa als requisits de control i governança dels productes aplicables a les empreses d'assegurances i als distribuïdors d'assegurances.
- Circular 4/2020 del Banc d'Espanya, de 26 de juny, sobre publicitat dels productes i serveis bancaris.
- Resolució de 3 de juny de 2021, de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, per la qual s'estableixen els principis bàsics dels cursos i programes de formació per als distribuïdors d'assegurances i de reassegurances.

4. Principis generals d'actuació

La Política, amb l'objectiu de complir la finalitat prevista precedentment, es regeix pels principis de:

- Compliment de les lleis i de la normativa vigent, especialment en matèria de protecció del client. Foment d'una comercialització i publicitat de l'assegurança coherents amb els avantatges i riscos recollits en el contracte del producte que s'ofereix, imparcials, clars i no enganyosos.
- Integritat i transparència en la venda de productes i prestació de serveis, la qual cosa requereix que aquests s'adaptin a les característiques i necessitats dels clients.
- Disposició en tot moment per part dels empleats de CaixaBank Payments & Consumer i dels empleats dels prescriptors de CaixaBank Payments & Consumer dels coneixements i de les competències en matèria de formació necessaris i actualitzats sobre els productes de l'Entitat.

Totes les accions que l'Entitat dugui a terme en relació amb la Política han d'estar degudament documentades, conservades per a fins d'auditoria i disponibles, amb sol·licitud prèvia, per a les autoritats supervisores.

5. Marc de govern

Els pilars sobre els quals es fonamenta el marc de govern són:

- Compliment dels principis recollits en aquesta Política per part de CaixaBank Payments & Consumer dins del seu àmbit d'aplicació.
- Alineació d'estratègies entre les societats del Grup CaixaBank, i alhora alineació amb les millors pràctiques, amb les expectatives supervisores i amb la regulació vigent.
- Implicació màxima dels òrgans de govern i de la direcció de CaixaBank Payments & Consumer.
- Marc de control intern basat en el model de les Tres Línies de Defensa, que garanteix la segregació estricta de funcions i l'existència de diverses capes de control independents.

5.1 Òrgans de govern de CaixaBank Payments & Consumer

Els òrgans de govern de CaixaBank Payments & Consumer duen a terme determinades funcions associades a la seva responsabilitat d'aprovació i supervisió de les directrius estratègiques i de gestió establertes en interès de CaixaBank Payments & Consumer, així com de supervisió, seguiment i control integrat dels riscos en conjunt.

5.1.1 Consell d'Administració

El Consell d'Administració de CaixaBank Payments & Consumer, com a màxim responsable de l'establiment d'estratègies i polítiques generals de l'Entitat, és l'encarregat de l'aprovació d'aquesta Política, la finalitat de la qual és acomplir les disposicions legals i vetllar pel compliment dels principis generals recollits en aquesta Política, enllaçant amb els valors ètics previstos en el Codi ètic de CaixaBank Payments & Consumer.

5.1.2 Comissió de Riscos

La Comissió de Riscos assessora el Consell d'Administració de CaixaBank Payments & Consumer sobre la propensió global al risc i la seva estratègia en aquest àmbit. En el marc de la gestió dels riscos en relació amb la transparència en la distribució d'assegurances a través de mitjans de comunicació a distància, aquesta Comissió:

- Proposa al Consell l'aprovació d'aquesta Política.
- Determina, juntament amb el Consell d'Administració, la informació que ha de rebre el Consell d'Administració i estableix la que la Comissió ha de rebre, de manera que sigui suficient el coneixement de l'exposició a aquest risc en la presa de decisions.
- Valora el risc de compliment normatiu en aquest àmbit d'actuació i decisió, detecta qualsevol risc d'incompliment i duu a terme el seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Comprova que l'Entitat es dota dels mitjans, dels sistemes, de les estructures i dels recursos d'acord amb les millors pràctiques que permetin implantar la seva estratègia en la gestió d'aquests Riscos.

5.2 Òrgans col·legiats de CaixaBank Payments & Consumer en l'àmbit d'assegurances

5.2.1 Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció té atribuïdes totes les facultats relacionades amb la implementació de l'estratègia de l'Entitat, el desenvolupament i la gestió ordinària dels negocis, les derivades de la planificació i l'activitat financera, les línies de despeses, les d'organització i recursos humans, tecnologia i operacions, així com les que li pugui encomanar el Consell d'Administració, i qualsevol altres funcions que li atribueixi una política aprovada pels òrgans de govern.

D'altra banda, el Comitè de Direcció adopta acords que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. A més, aprova, entre altres, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i també les estratègies de negoci.

5.2.2 Comitè de Producte

El Comitè de Producte de CaixaBank Payments & Consumer és l'òrgan responsable d'aprovar qualsevol Nou producte o Servei i d'adoptar mesures en relació amb el seguiment de Productes. Per tant, és en aquest Comitè on es presenten les assegurances prèviament a la seva comercialització i seguiment. Defineix, regula i aprova el reglament, el manual de procediment d'un Nou producte o Servei i el Dossier de producte. El Comitè de Producte ha d'estar integrat per funcions de control, suport i negoci, de manera que s'asseguri la suficiència de qualificacions, coneixements i competències especialitzades per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats, els interessos, objectius i característiques del Públic Objectiu i la normativa de transparència i protecció al Client. S'ha de dotar de recursos suficients per dur a terme la seva comesa.

5.2.3 Òrgan responsable de l'activitat de distribució d'assegurances

L'òrgan responsable de l'activitat de distribució d'assegurances és el competent de la supervisió completa del cicle de vida del contracte assegurador, incloent-hi la gestió i l'assessorament en la fase precontractual, la col·laboració en la seva execució i el suport en la tramitació de sinistres, a més de liderar i coordinar l'estratègia de distribució i garantir el compliment normatiu dins de l'entitat.

6. Criteris utilitzats per a la selecció dels productes de les entitats asseguradores

A continuació, es detallen els criteris utilitzats per l'Entitat per a la selecció de les assegurances mitjançades a través dels canals de comunicació a distància oferts:

Relatiu a les assegurances:

- Que es tracti de productes dissenyats de manera adequada, en el millor interès dels clients i que millor s'adaptin a les seves exigències i necessitats reals.
- Que els productes no generin dificultats d'entesa per al client tenint en compte els objectius, interessos, característiques i coneixements dels clients, així com els riscos, costos i beneficis del producte.
- Que el producte estigui dissenyat de manera que no s'utilitzin expressions que puguin generar confusió quant a la seva naturalesa, característiques i riscos i es faci servir un llenguatge clar que permeti que el client compregui el producte.
- En cas de productes que es comercialitzin en format de venda combinada (ja sigui amb l'objectiu de reduir el cost, millorar les condicions financeres o per donar cobertures o serveis addicionals), que tant la corresponent documentació dels productes com el procés de contractació assegurin la transparència adequada en la informació que, de conformitat amb la normativa, s'ha de facilitar al client, a l'efecte que pugui prendre una decisió informada i adequada als seus interessos i necessitats.
- Que es tracti de productes susceptibles d'informar-se i distribuir-se als clients de CaixaBank Payments & Consumer, a través de mitjans de comunicació a distància. Per això, l'entitat i les entitats asseguradores, tenint en compte les característiques i la complexitat dels productes, han de garantir que:
 - El mercat i el públic objectiu positiu al qual va destinat el producte estigui adequadament definit, en virtut del que estableix el Comitè de Producte de CaixaBank Payments & Consumer.
 - La complexitat del producte es determini en funció de les característiques del client al qual va dirigit i del tipus d'assegurança.
 - En el procés d'informació prèvia a la subscripció del producte, el client potencial pugui conèixer i comprendre de manera clara i bàsica les cobertures que ofereix, així com el límit econòmic d'aquestes; l'existència de riscos no coberts o exclosos; si escau, els costos i les despeses associats al producte; l'existència o no de dret de desistiment i el termini per al seu exercici, així com el procediment i els tràmits que s'han de seguir fins a la formalització del contracte.

Relatius a les entitats asseguradores:

- Que tinguin un procediment de governança de control i governança de productes adequat.
- Que disposin dels sistemes d'atenció al client o defensor del client adequats que permetin als clients dirimir totes les disputes que hi pugui haver en relació amb els productes.
- Que, en cas que es produeixi un sinistre, les entitats asseguradores disposin d'una atenció adequada per als clients.
- Que, amb la finalitat última de protecció dels clients, les entitats asseguradores disposin de mitjans adequats per evitar o resoldre els conflictes d'interessos que es puguin generar entre l'entitat asseguradora i el client, entre l'Entitat i el client, entre els mateixos clients o amb els seus canals de distribució.
- Que disposin de procediments de seguiment dels productes i que, en cas que sigui necessari, puguin adaptar-los al més aviat possible perquè sempre es prioritzin els interessos del client.

- Que disposin de mecanismes de control per fer un seguiment periòdic dels productes, de si es comercialitzen al públic objectiu previst i si el producte és adequat, al llarg de la seva vida, a les necessitats del client.

7. Entitats asseguradores i règim de remuneració

CaixaBank Payments & Consumer ofereix productes d'assegurança, com a operador de bancassegurances vinculat, sobre la base d'un contracte d'agència per a la distribució d'assegurances, subscrit amb les companyies asseguradores següents:

- VidaCaixa: inscrita al Registre d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau C0611.
- SegurCaixa: inscrita al Registre d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau C0124.
- Metlife: inscrita al Registre d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau E0208.

CaixaBank Payments & Consumer, per la distribució de les assegurances, percep una comissió de les asseguradores que estarà inclosa en la prima d'assegurança i que es fixa per a cada assegurança en funció de les seves característiques.

El client serà informat sobre el tipus de remuneració (comissió, un altre tipus de remuneració o combinació d'ambdues) en la informació prèvia a la contractació del producte, d'acord amb el que disposa la normativa específica de distribució d'assegurances.

8. Informació rellevant i la seva actualització

8.1 Preu

En funció del tipus d'assegurança, el preu pot estar garantit o no al final del procés; s'informarà de l'existència o no d'aquesta garantia al client en el procés de contractació.

8.2 Informació rellevant

De conformitat amb la normativa vigent que resulta aplicable, CaixaBank Payments & Consumer i les entitats asseguradores han de posar a disposició del client, de forma clara i comprensible, i sempre amb caràcter previ a la contractació efectiva del producte, informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals de l'assegurança i, en particular, sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques. En funció del tipus de producte i del mitjà de comunicació a distància emprat, l'entitat adoptarà les mesures necessàries per facilitar la informació referida i que el client pugui fer-se una idea clara i completa dels elements següents:

- Descripció de les principals cobertures de l'assegurança, límits econòmics de cadascuna d'aquestes, si en té, així com indicació de si hi ha riscos no coberts o exclusions que comportarien que el beneficiari de l'assegurança no percebes cap prestació.
- La prima de l'assegurança, que és el preu total que el prenedor ha de satisfer per l'assegurança, amb inclusió de totes les comissions, càrregues i despeses, així com tots els impostos pagats a través de l'entitat asseguradora. Així mateix, s'indicarà, en funció del tipus d'assegurança, durant quant de temps es mantindran el preu i les condicions per al seu manteniment.

- Modalitats de pagament i la seva execució.
- Indicació del període per al qual és vàlida la informació que s'ha subministrat sobre l'assegurança.
- Si l'assegurança s'ofereix de forma combinada juntament amb altres béns o serveis no asseguradors, el contingut, l'abast i les garanties de cada producte.
- Si existeix o no dret de desistiment i, si escau, el termini i condicions per exercir-lo.
- La durada contractual mínima.
- Informació sobre l'existència o no de drets, diferents del de desistiment, que puguin tenir les parts per resoldre el contracte i les condicions per al seu exercici.

8.3 Actualització rellevant

A la informació rellevant indicada anteriorment que es faciliti al client s'hi ha de fer constar la data de la seva actualització o vigència d'aquesta.

9. Gestió de queixes i reclamacions

CaixaBank Payments & Consumer disposa d'un departament d'Atenció al Client per resoldre consultes dels clients sobre productes i serveis. S'hi pot contactar a través de les següents opcions:

- Per telèfon, trucant al 900 101 601 (de dilluns a diumenge, de 9 a 23 h).
- Per Internet, a través de l'àrea privada de la pàgina web de CaixaBank Payments & Consumer (<https://www.caixabankpc.com>).
- Mitjançant l'app de CaixaBank Payments & Consumer.
- A través de CaixaBank, S.A.

A més, CaixaBank Payments & Consumer està adherida al Servei d'Atenció al Client del Grup CaixaBank, que és l'encarregat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions dels seus clients i de les entitats del Grup esmentat adherides a aquest.

Els clients poden presentar les seves reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client a través d'una de les opcions següents:

- Per correu postal dirigit al Servei d'Atenció al Client de CaixaBank, ubicat al carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002, València.
- A través del formulari especialment habilitat per a això a l'apartat "Reclamacions" de la pàgina web de CaixaBank Payments & Consumer (<http://www.caixabankpc.com>).
- Mitjançant un correu electrònic enviat a l'adreça electrònica servicio.cliente@caixabank.com.
- Mitjançant un escrit lliurat a qualsevol de les oficines de CaixaBank, S.A.
- O qualsevol altre que en el futur es comuniqui degudament amb aquesta finalitat.

El Servei d'Atenció al Client disposa d'un termini màxim d'un mes, amb caràcter general, per resoldre les reclamacions d'acord amb el seu reglament de funcionament.

El prenedor de l'assegurança, l'assegurat i el beneficiari podran presentar queixes o reclamacions derivades del contracte d'assegurança davant:

- (i) En el cas de productes de **VidaCaixa**:
 - Per correu electrònic a l'adreça servicio.cliente@caixabank.com.
 - A qualsevol de les oficines de CaixaBank.
 - Per correu postal a l'adreça carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002, València.
 - O qualsevol altre que en el futur es comuniqui degudament amb aquesta finalitat.
- (ii) En el cas de productes de **SegurCaixa**:
 - Per correu postal al domicili social situat a l'adreça postal Torre de Cristal, Paseo de la Castellana, 259C de (28046) Madrid.
 - A través del formulari especialment habilitat per a això a la pàgina web de SegurCaixa (<https://www.segurcaixaadeslas.es>).
 - Mitjançant un correu electrònic enviat a l'adreça de correu electrònic titsac@segurcaixaadeslas.es.
 - O mitjançant un escrit remès a qualsevol de les seves oficines.
- (iii) En el cas de productes de **Metlife**:
 - Per correu postal o de manera presencial mitjançant un escrit adreçat a Metlife, Departament de Reclamacions, amb domicili a Avda. de los Toreros, 3 de (28028) Madrid.
 - Mitjançant un correu electrònic enviat a l'adreça de correu electrònic servicioclientes.spain@metlife.es.
 - Per telèfon trucant al 900 201 040 (de dilluns a divendres, de 9 a 19 h).

Així mateix, es podran presentar queixes i reclamacions davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Per a l'admissió i la tramitació de reclamacions davant d'aquest Organisme, s'ha d'acreditar la formulació d'una reclamació prèvia davant del Servei d'Atenció al Client de l'Entitat o les asseguradores i que aquesta ha estat desestimada, totalment o parcialment, no admesa, desestimada o que ha transcorregut el termini d'un mes des de la seva presentació sense que hagi estat resolta. L'adreça postal d'aquest servei és Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid. També hi ha disponible la pàgina web www.dgsfp.mineco.es.

A més de totes aquestes actuacions i de les que es puguin dur a terme d'acord amb la normativa d'assegurances, les persones interessades sempre podran dur a terme les accions que considerin oportunes davant la jurisdicció ordinària.

10. Marc de control

CaixaBank Payments & Consumer promou una cultura de riscos al Grup que fomenti el control del risc i el compliment, així com l'establiment d'un marc de control intern robust que arribi a tota l'organització i que permeti prendre decisions plenament informades sobre els riscos assumits.

El marc de control intern del Grup CaixaBank Payments & Consumer s'articula segons el model de Tres Línies de Defensa, que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independent:

- La **primera línia de defensa** ha d'estar a les unitats operatives que gestionin efectivament els riscos. Aquestes unitats seran responsables de l'aplicació de les polítiques i dels procediments interns; implantaran proactivament

mesures d'identificació, gestió i mitigació dels riscos; establiran i implantaran controls adequats, i són les responsables de conèixer i aplicar les obligacions derivades d'aquesta Política.

En concret, i ja en l'àmbit d'actuació propi de l'entitat, actuen com a primera línia de defensa en la gestió dels riscos en relació amb la transparència en la distribució de productes d'assegurança a través de mitjans de comunicació a distància les àrees de negoci i totes aquelles que els donen suport que tenen la "propietat" sobre el risc, reconeixen i administren el risc que assumeixen en l'exercici de les seves activitats.

- La funció de compliment, com a funció de control intern que constitueix la **segona línia de defensa** dels riscos, ha d'assegurar la qualitat de tot el procés de gestió del model; revisar la coherència amb la política interna i les directrius públiques dels processos relacionats; dur a terme controls específics sobre aquest àmbit, i proporcionar orientacions sobre el disseny i la revisió dels processos relatius a la transparència en la distribució d'assegurança a través de mitjans de comunicació a distància i sobre els controls que s'estableixin a les unitats de gestió d'aquests riscos.

En concret, i ja en l'àmbit d'actuació propi de l'Entitat, actua com a segona línia de defensa en la gestió dels riscos la Direcció de *Compliance* de CaixaBank Payments & Consumer.

- La funció d'auditoria interna, com a **tercera línia de defensa**, és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per afegir valor i millorar les operacions del Grup. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank Payments & Consumer aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i la millora dels processos de gestió de riscos i controls, i de govern corporatiu. En particular, Auditoria Interna del Grup CaixaBank ha de supervisar les actuacions de la primera i de la segona línies amb l'objectiu de proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern.

El model de Tres Línies de Defensa s'articula al Grup de manera que les funcions de control intern de l'entitat matriu exerceixen la seva missió amb una visió consolidada de les societats del Grup. Així, la Direcció de *Compliance* de CaixaBank Payments & Consumer i la Direcció d'Auditoria Interna de CaixaBank, com a àrees responsables, respectivament, de les funcions de compliment i auditoria interna, assumeixen l'orientació estratègica, la supervisió i la coordinació respecte a les respectives funcions de control intern de les societats del Grup, salvaguardant alhora l'àmbit propi d'aquestes.

11. Actualització de la política

Aquesta Política se sotmetrà a revisió del Consell d'Administració amb una periodicitat triennal, després de la revisió de la Direcció d'Assessoria Jurídica i l'informe favorable de la Direcció de Compliance.

A més, l'actualització de la Política es podrà iniciar en qualsevol moment quan ambdues Direccions hagin identificat la necessitat de la seva modificació, o bé a petició de qualsevol dels implicats en la gestió dels riscos; motivada, entre altres causes, per:

- Canvis al marc normatiu.
- Canvis als objectius i l'estratègia de negoci.
- Canvis a l'enfocament o els processos de gestió.
- Canvis derivats dels resultats obtinguts en les activitats de seguiment i control.
- Noves polítiques o modificacions sobre les existents que afectin el contingut d'aquesta Política.
- Modificació de l'estructura organitzativa que impliqui un canvi de funcions en la gestió dels riscos.

Com a procediment de revisió, ambdues Direccions:

- Han de compartir el resultat de l'anàlisi feta amb la resta d'implicats en la gestió dels riscos i han de fer les modificacions de la Política que siguin necessàries.
- Ha d'incloure un resum de la revisió efectuada a l'apartat "Control de versions" de la Política.
- Han d'informar el Comitè de Direcció dels canvis/actualitzacions fets a la Política, amb caràcter previ a la seva elevació a la Comissió de Riscos i al Consell d'Administració.
- Han de proposar a la Comissió de Riscos de CaixaBank Payments & Consumer la revisió i la conformitat d'aquesta Política com a pas previ a elevar-la al Consell d'Administració perquè l'aprovi.

No obstant això, quan es facin actualitzacions fora del període establert per defecte (triennal), si aquestes són de caràcter menor, s'habilita l'aprovació per part de la Comissió de Riscos de CaixaBank Payments & Consumer. A aquest efecte, s'entenen per actualitzacions menors les derivades de canvis organitzatius sense implicacions en les funcions de gestió dels riscos, correccions merament tipogràfiques o resultat de l'actualització de documents referenciats a la Política.¹. Si la Comissió de Riscos de CaixaBank Payments & Consumer ho considera oportú, elevaria les modificacions a la Comissió de Riscos i, posteriorment, al Consell d'Administració.

La Direcció de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer serà la responsable de l'emmagatzematge i l'accessibilitat d'aquesta Política i s'encarregarà d'assegurar el correcte funcionament dels processos d'arxiu, distribució i, si escau, publicació. Sens perjudici de la seva eventual publicació interna o externa, l'accés a la Política estarà limitat a aquelles persones que en el seu moment determini la Direcció de Compliance.

¹ L'"actualització de documents referenciats a la Política" inclouria únicament la transcripció de fragments de documents aprovats pels òrgans competents (Consell d'Administració, Comitè Global del Risc, etc.) o de preceptes normatius, sempre que el contingut modificat no sigui objecte de regulació per part de la mateixa Política.

Annex I - Definicions

A l'efecte d'aquest document, són aplicables les definicions següents:

- (i) **Entitat:** fa referència a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., Societat unipersonal, amb NIF A08980153.
- (ii) **Client:** la persona, física o jurídica, amb què l'entitat asseguradora tingui o pugui tenir relació com a prenedor d'una assegurança, o com a assegurat.
- (iii) **Prenedor:** és la persona que contracta l'assegurança amb l'entitat asseguradora i es compromet contractualment i, especialment, al pagament de la prima.
- (iv) **Assegurat:** persona exposada al risc cobert pel contracte d'assegurança. La cobertura esmentada pot recaure sobre l'assegurat mateix, els béns sobre els quals aquest tingui un interès econòmic o sobre el seu patrimoni globalment considerat.
- (v) **Bé assegurat:** objecte sobre el qual recau el contracte d'assegurança i en què l'assegurat té un interès econòmic. En altres paraules, és el que s'assegura contra la producció d'un dany.
- (vi) **Beneficiari:** és la persona designada a la pòlissa pel prenedor o contractant com a titular dels drets indemnitzatoris que s'estableixen en el contracte d'assegurança.
- (vii) **Públic objectiu positiu:** és el conjunt de persones que compleixen els requisits definits a la política per ser destinatàries de les accions, productes o serveis de l'entitat, en no presentar factors d'exclusió o risc que ho impedeixin.
- (viii) **Desistiment (Dret de):** dret que es reconeix als prenedors en la pràctica totalitat d'assegurances contractades a distància i que els permet decidir, dins d'un determinat termini, no continuar amb l'execució del contracte. El termini és de 30 dies, excepte per a assegurances no de vida (en què és de 14 dies), a comptar de la data en què li sigui lliurada, mitjançant suport durador, la documentació corresponent a l'assegurança. L'assegurador té dret a percebre la devolució o l'extorn de la part proporcional de prima no consumida que, si escau, correspongui.
- (ix) **Exclusió (de risc):** riscos que no estan coberts dins de les cobertures de la pòlissa o que, estant inclosos, quan es donen determinades circumstàncies o condicions preestablertes en el contracte tampoc es cobreixen.
- (x) **Cobertura o Garantia:** compromís acceptat per un assegurador en virtut del qual es fa càrrec, fins al límit establert en el contracte, de les conseqüències econòmiques derivades del sinistre.