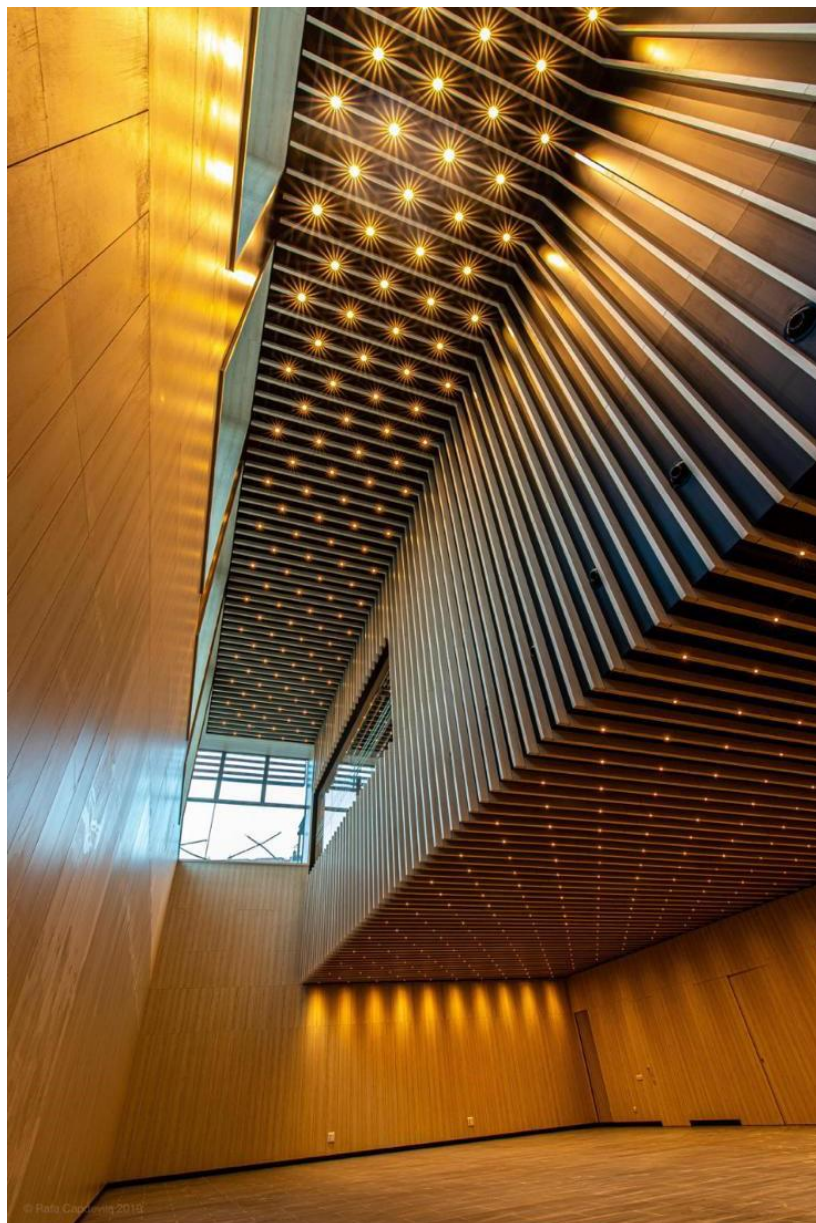




Aseguru-produktuak urrutitik komunikatzeko bitartekoen bidez banatzeko gardentasun-politika

2026ko martxoaren 25a

Bertsioen kontrola

Bertsioa	Onarpen-data	Kontrola
1.0	2020/09/22	Politika onartzea
2.0	2024/04/25	Politika eguneratzea - Politika eguneratuz gero, Aholkularitza Juridikoak berrikusteko beharra sartzea "3. Politika onartzea" atalean. - Prezioari buruzko informazioa sartzea "9. Informazio garrantzitsua eta haren eguneratzea" atalean. "10. Kexa eta erreklamazioen kudeaketa" atalaren eguneraketa. - Espainiako Bankuaren ekainaren 26ko 4/2020 Zirkularra, banku-produktu eta -zerbitzuen publizitateari buruzkoa, 2. eranskinean ("Aplikatu beharreko araudia") sartzea. - Tipografia- eta idazketa-akatsen zuzenketa txikiak.
3.0	2026/03/25	Politika eguneratzea - Politika korporazio-politikaren eredura egokitzea. - Gobernu-esparrua txertatzea (5. atala). "1.1 Aurrekariak" eta "10. Kontrol-esparrua" atalak txertatzea. - Doikuntza txikiak atal hauen edukian: "2. Aplikazio-eremua", "3. Araudi-esparrua. Aplikatu beharreko araudia eta estandarrak", "4. Jarduera-printzipio orokorrak", eta "6. Aseguru-erakundeen produktuak hautatzeko erabilitako irizpideak". "9. Kexen eta erreklamazioen kudeaketa" ataleko kontsultak eta erreklamazioak aurkezteko aukeren eguneratzea CaixaBank Payments & Consumer-en Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren aurrean, CaixaBank Taldeko Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren aurrean, eta aseguru-hartzailearentzat, aseguratuarentzat eta onuradunarentzat, VidaCaixa, SegurCaixa eta MetLife-ren aurrean. - Arriskuen Batzordeari gaitasuna ematea Politikaren eguneratze txikiak egiteko, lehenetsitako epeaz (hiru urtekoa) kanpo. - Doikuntzak "I. eranskina – Definizioak" atalean, 'aseguratua', 'aseguratutako ondasuna' eta 'xede-talde positiboa' definizioak txertatuz.

Edukia

1. Sarrera.....	4
1.1 Aurrekariak	4
1.2 Irismena	4
1.3 Helburua	4
2. Aplikazio-eremua	5
3. Araudi-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak.....	5
4. Jarduteko printzipio orokorrak.....	6
5. Gobernu-esparrua	6
5.1 CaixaBank Payments & Consumer-eko gobernu-organismoak.....	6
5.1.1 Administrazio Kontseilua	6
5.1.2 Arriskuen Batzordea	7
5.2 CaixaBank Payments & Consumer-eko kide anitzeko organismoak aseguruaren arloan.....	7
5.2.1 Zuzendaritza Batzordea	7
5.2.2 Produktu Batzordea	7
5.2.3 Aseguruaren banaketa-jardueraren organo arduraduna.....	7
6. Aseguru-entitateen produktuak hautatzeko erabilitako irizpideak.....	7
7. Aseguru-entitateak eta ordainsari-araubidea	9
8. Informazio garrantzitsua eta haren eguneratzea.....	9
8.1 Prezioa	9
8.2 Informazio garrantzitsua	9
8.3 Eguneratze garrantzitsua	10
9. Kexen eta erreklamazioen kudeaketa.....	10
10. Kontrol-esparrua	11
11. Politika eguneratzea	12
I. eranskina - Definizioak.....	14

1. Sarrera

1.1 Aurrekariak

2020ko otsailaren 4ko 3/2020 Errege Lege Dekretuak, aseguru pribatuen arloan Europar Batasuneko hainbat zuzentarau Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzeko premiazko neurriei buruzkoak (aurrerantzean, “3/2020 ELD”), xedatzen du banka-aseguruen operadoreztat hartzen direla kreditu-erakundeak, kreditu-finantza establezimenduak eta horietako edozeinek kontrolatutako edo partaidetza duteneko merkataritza-sozietateak, arau bereko 160. artikuluan adierazitakoaren arabera, baldin eta aseguru-agentziako kontratu bat sinatuz aseguru-erakunde batekin edo gehiagorekin konpromisoa hartzen badute haien aurrean aseguruak banatzeko jarduera egiteko aseguru-agente gisa, beren banaketa-sareak erabiliz.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (aurrerantzean, “CPC” ere deitua) aseguruak kontratatze bitartekaria da, banku-aseguruen operadore lotesle gisa (aurrerantzean, “BAO” ere deitua), eta Politika honetan aipatzen diren sozietateekin aseguru-agentziako kontratua du.

1.2 Irismena

Politikaren helburua da CaixaBank Payments & Consumer-eko bezeroari edo bezero izan daitekeenari bitartekari gisa banatzen dituen aseguru-produktuei buruzko informazioa ematea, bai eta urrutiko komunikazio-bitartekoen bidez (adibidez, webgunea edo Appa, telefono-kanala, etab.) eskaintzen dituen produktu horien merkaturatze-prozesuari buruzko informazioa ematea ere.

Politika unean-unean aplikagarria den araudia betetzeko helburuarekin prestatu da, eta Erakundeak legez ezarritako betekizunak betetzen dituela bermatzeko, honako alderdi hauetan arreta berezia jarritz:

- Aseguruen kontsumitzaileen babesa indartzea.
- Erakundeak bezeroari emandako aseguru-informazioaren gardentasuna indartzea.

1.3 Helburua

Dokumentu honen helburua da CaixaBank Payments & Consumer, S.A.ren (aurrerantzean, “Erakundea” edo “CaixaBank Payments & Consumer”) urrutiko komunikazio-bitartekoen bidez aseguru-produktuen banaketan gardentasun-politika (aurrerantzean, “Politika”) garatzea.

Dokumentu honen helburua da idatziz zehaztea bete beharreko printzipio orokorrak, bezeroei urrutiko komunikazio-bitartekoen bidez aseguruak banatzeko beharrezkoa den informazioa eskuragarri jartzeko, 3/2020 ELDn ezarritako araudia betez, bai eta Erakundeari aplikagarriak zaizkion autoerregulazio-estandarrak eta jokabide-kodeak ere.

Politika honetan maiuskulaz idatzitako terminoak **1. eranskinean** ezarritako definizioen arabera ulertu behar dira.

2. Aplikazio-eremua

Politika hau CaixaBank Payments & Consumer-i aplikatzen zaio. Erakunde hori Aseguru eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren Erregistroan inskribatuta dago (OV0077 operadore-kodea), VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros-en (aurrerantzean, "VidaCaixa"), SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros-en (aurrerantzean, "SegurCaixa") eta Espainiako MetLife Europe d.a.c.en (aurrerantzean, "MetLife") banka-aseguruen operadore lotesle gisa.

Beraz, Politika honetan xedatutakoa CaixaBank Payments & Consumer-eko langileei, zuzendariei eta gobernu-organoetako kideei aplikatzen zaie.

3/2020 ELDren arabera, Politika hau CaixaBank Payments & Consumer-en webgune korporatiboan argitaratuta dago (<https://www.caixabankpc.com/es/quienes-somos/gobierno-corporativo>).

3. Araudi-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak

Politika hau indarrean dagoen araudi aplikagarrian aurreikusitakoaren eta etorkizunean hura aldatzen edo ordeztzen duenaren arabera arautuko da. Zehazki, hauex da horiek egin diren datan aplikagarria den indarreko araudia:

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2016/97 Zuzentaraua, 2016ko urtarrilaren 20koa, aseguruaren banaketari buruzkoa.
- otsailaren 4ko 3/2020 Errege Lege-dekretua, Espainiako ordenamendu juridikoan sektore jakin batzuetako kontratazio publikoaren arloko Europar Batasunaren hainbat zuzentzari txertatzen dituen premiazko neurriena; aseguru pribatuena; pentsio-plan eta -funtzena; zerga-arloarena eta zerga-auziena.
- 50/1980 Legea, urriaren 8koa, Aseguru-kontratuarena.
- 20/2015 Legea, uztailaren 14koa, aseguru- eta berraseguru-erakundearen antolamendu, ikuskapen eta kaudimenarena.
- 34/2002 Legea, uztailaren 11koa, informazioaren gizarteko eta merkataritzako zerbitzuei buruzkoa.
- 22/2007 Legea, kontsumitzaileentzako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari buruzkoa.
- 2486/1998 Errege Dekretua, aseguru pribatuaren antolamendu eta ikuskapenerako erregelamendua onartzen duena.
- BATZORDEAREN 2017/2358 (EB) ERREGELAMENDU DELEGATUA, 2017ko irailaren 21ekoa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/97 (EB) Zuzentaraua osatzen duena, aseguru-enpresei eta aseguru-banatzaleei aplikagarriak zaizkien produktuen kontrol eta gobernantza-betekizunei dagokienez.
- 4/2020 Zirkularra, ekainaren 26koa, Espainiako Bankuarena, banku-produktuen eta -zerbitzuen publizitateari buruzkoa.
- Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren 2021eko ekainaren 3ko Ebazpena, aseguru- eta berraseguru-banatzaleentzako prestakuntza-ikastaro eta -programen oinarritzako printzipioak ezartzen dituen.

4. *Jarduteko printzipio orokorrak*

Politika hurrengo printzipioen arabera arautuko da, aurretik ezarritako helburua betetzeko asmoz:

- Legeak eta indarrean dagoen araudia betetzea, bereziki bezeroaren babesaren arloan. Aseguruaren merkaturatzea eta publizitatea koherenteak izan daitezen sustatzea, eskaintzen den produktuaren kontratuan jasotako abantaila eta arriskuekin, eta inpartziala, argia eta ez engainagarria izatea.
- Osotasuna eta gardentasuna produktuen salmentan eta zerbitzuen prestazioan; horrek eskatzen du horiek bezeroen ezaugarri eta beharretara egokitzea.
- CaixaBank Payments & Consumer-eko langileen eta CaixaBank Payments & Consumer-eko preskribatzaileen langileen aldetik, une oro prestasuna izatea Erakundearen produktuei buruzko beharrezko eta eguneratutako prestakuntza, ezagutza eta gaitasunak izateko.

Erakundeak Politikari lotuta egiten dituen ekintza guztiak behar bezala dokumentatuta egongo dira, auditoretza-helburuetarako gordeko dira eta, eskatuz gero, ikuskapen-agintarien eskuragarri egongo dira.

5. *Gobernu-esparrua*

Gobernu-esparrua ardatz hauetan oinarritzen da:

- CaixaBank Payments & Consumer-ek Politika honetan jasotako printzipioak betetzea haren aplikazio-eremuaren barruan.
- CaixaBank Taldeko sozietateen arteko estrategien lerrokatzea, eta, era berean, jardunbide egokiekin, ikuskapen-itxaropenekin eta indarrean dagoen araudiarekin lerrokatzea.
- CaixaBank Payments & Consumer-eko gobernu eta zuzendaritza organoen inplikazio gorena.
- Barne-kontrolaren esparrua, Defentsako Hiru Lerroen eredian oinarritua, funtzioen bereizketa zorrotza eta kontrol independenteen hainbat geruzaren existentzia bermatzen duena.

5.1 *CaixaBank Payments & Consumer-eko gobernu-organoak*

CaixaBank Payments & Consumer-eko gobernu-organoek zenbait eginkizun betetzen dituzte, Erakundearen intereserako ezarritako jarraibide estrategikoen eta kudeaketa-jarraibideen onarpen eta gainbegiratze ardurari lotuta, bai eta arriskuen multzo osoaren ikuskapen, jarraipen eta kontrol integratuari lotuta ere.

5.1.1 *Administrazio Kontseilua*

CaixaBank Payments & Consumer-eko Administrazio Kontseilua, Erakundearen estrategia eta politika orokorrak ezartzeko erantzukizun handiena duen organo gisa, Politika hau onartzeaz arduratzen da, zeinaren helburua baita legehedapenak betetzea eta bertan jasotako printzipio orokorrak betetzen direla zaintzea, CaixaBank Payments & Consumer-eko Kode Etikoa aurreikusitako balio etikoekin lotuz.

5.1.2 Arriskuen Batzordea

Arriskuen Batzordeak CaixaBank Payments & Consumer-eko Administrazio Kontseiluari aholkularitza ematen dio arriskuarekiko joera orokorrari eta arlo horretako estrategiari buruz. Urrutiko komunikazio-bitartekoen bidez aseguruak banatzeko gardentasunari lotutako arriskuen kudeaketaren esparruan, Batzorde horrek:

- Politika hau onartzea proposatzen dio Kontseiluari.
- Administrazio Kontseiluarekin batera, erakunde horrek jaso behar duen informazioa zehazten du, eta Batzordeak jaso behar duena ezartzen du, erabakiak hartzerakoan arrisku horrekiko esposizioari buruz nahikoa ezagutza egon dadin.
- Jarduera- eta erabaki-eremu horretan araudia betetzeko den arriskua baloratzen du, ez-betetzearen edozein arrisku detektatuz, eta haren jarraipena egiten du, baita balizko hutsuneak aztertu ere, deontologia-printzipioei jarraituta.
- Erakundeak arrisku horien kudeaketan bere estrategia ezartzea ahalbidetzen duten bitarteko, sistema, egitura eta baliabide egokiak dituela egiaztatzen du, jardunbide egokien arabera.

5.2 CaixaBank Payments & Consumer-eko kide anitzeko organoak aseguruaren arloan

5.2.1 Zuzendaritza Batzordea

Zuzendaritza Batzordeari esleitu zaizkio Erakundearen estrategia ezartzearekin, negozioen garapenarekin eta ohiko kudeaketarekin lotutako ahalmen guztiak, baita plangintzatik eta finantza-jardueratik eratorritakoak, gastu-ildoak, antolaketari eta giza baliabideei, teknologiari eta eragiketei dagozkienak ere. Baita Administrazio Kontseiluak eskuordetu diezazkiokeenak eta gobernu-organismoek onartutako politika baten bidez esleitzen zaizkion beste edozein eginkizun ere.

Bestalde, Zuzendaritza Batzordeak Erakundearen antolamendu-bizitzari eragiten dioten erabakiak hartzen ditu. Gainera, egitura-aldaketak, izendapenak, gastu-ildoak eta negozio-estrategiak onartzen ditu, beste batzuen artean.

5.2.2 Produktu Batzordea

CaixaBank Payments & Consumer-eko Produktu Batzordea da produktu edo zerbitzu berriak onartzeaz arduratzen den organoa, baita Produktuen jarraipenari lotutako neurriak hartzeaz ere. Beraz, Batzorde horretan aurkezten dira aseguruak merkaturatu eta jarraipena egin aurretik. Araudia, produktu edo zerbitzu berriaren prozedura-eskuliburua eta produktuaren dosierra zehaztu, arautu eta onartzen ditu. Produktu Batzordea kontrol-, laguntza- eta negozio-funtzioek osatu beharko dute, produktuak, horiei lotutako arriskuak, xede-taldearen interesak, helburuak eta ezaugarriak, eta gardentasunaren eta bezeroaren babesaren arloko araudia ulertu eta kontrolatzeko behar diren kualifikazio, ezagutza eta gaitasun espezializatuen nahikotasuna bermatzeko moduan. Bere eginkizunak betetzeko behar adina baliabide eman beharko zaizkio.

5.2.3 Aseguruaren banaketa-jardueraren organo arduraduna

Aseguruaren banaketa-jardueraren organo arduraduna da aseguru-kontratuaren bizi-ziklo osoaren gainbegiratze osoaren eskumena duen organoa, barne hartuta kontratu aurreko faseko kudeaketa eta aholkularitza, haren gauzapenean lankidetzat eta ezbehar-izapideen kudeaketan laguntza, bai eta banaketa-estrategia gidatu eta koordinatzea eta erakundearen araudia betetzen dela bermatzea ere.

6. Aseguru-erakundearen produktuak hautatzeko erabilitako irizpideak

Jarraian zehazten dira Erakundeak urrutiko komunikazio-kanalen bidez eskaintzen diren eta bitartekaritza parte hartzen duten aseguruak hautatzeko erabiltzen dituen irizpideak:

Aseguruei buruzkoak:

- Bezeroen interes onenean modu egokian diseinatutako produktuak izatea eta haien benetako eskakizun eta beharretara hobekien egokitzea.
- Produktuak bezeroarentzat ulermen-zailtasunik ez sortzea, bezeroen helburuak, interesak, ezaugarriak eta ezagutzak kontuan hartuta, bai eta produktuaren arriskuak, kostuak eta onurak ere.
- Produktua modu egokian diseinatuta egotea, haren izaera, ezaugarriak eta arriskuei dagokienez nahasmendua sor dezaketen adierazpenik erabili gabe, eta bezeroak produktua ulertzea ahalbidetzen duen hizkuntza argia erabiltzea.
- Produktuak salmenta konbinatuko formatuan merkaturatzen direnean (kostua murrizteko, finantza-baldintzak hobetzeko edo estaldura edo zerbitzu osagarriak emateko helburuarekin), bai produktuen dokumentazioak, bai kontratazio-prozesuak bermatzea bezeroari, araudiaren arabera, eman beharreko informazioaren gardentasun egokia, bezeroak bere interes eta beharretara egokitutako erabaki informatua har dezan.
- CaixaBank Payments & Consumer-eko bezeroei urrutiko komunikazio-bitartekoen bidez informatu eta banatu daitezkeen produktuak izatea. Horretarako, Erakundeak eta aseguru-erakundeek honako alderdi hauek bermatuko dituzte, produktuen ezaugarriak eta konplexutasuna kontuan hartuta:
 - Produktua zuzenduta dagoen merkaturatzea eta xede-talde positiboa behar bezala definituta egotea, CaixaBank Payments & Consumer-eko Produktu Batzordeak ezarritakoaren arabera.
 - Produktuaren konplexutasuna zehaztuta egotea xede den bezeroaren ezaugarrien eta aseguru motaren arabera.
 - Produktuaren harpidetza baino lehenagoko informazio-prozesuan, bezero izan daitezkeenak modu argi eta oinarritzkoan ezagutu eta ulertu ahal izatea eskaintzen dituen estaldurak, baita horien muga ekonomikoa ere; estali gabeko eta/edo baztertutako arriskuak egotea; hala badagokio, produktuari lotutako kostu eta gastuak; atzera egiteko eskubidea dagoen ala ez eta hori gauzatzeko epea, bai eta kontratua sinatu arte jarraitu beharreko prozedura eta izapideak ere.

Aseguru-entitateei buruzkoak:

- Produktuen kontrol eta gobernantzarako prozedura egoki bat izatea.
- Bezeroarentzako arretarako sistemak edo Bezeroaren Defendatzailerik egokiak izatea, bezeroei produktuekin lotuta sor daitezkeen gatazka guztiak ebazteko aukera emango dietenak.
- Ezbehar bat gertatzen denean, aseguru-entitateek bezeroentzako arreta egokia izatea.
- Bezeroak babestea azken helburua izanik, aseguru-entitateek interes-gatazkak saihesteko edota konpontzeko baliabide egokiak izatea, entitatearen eta bezeroaren artean, entitatearen eta bezeroaren artean, bezeroen euren artean edo haien banaketa-kanalekin sor daitezkeenak.
- Produktuen jarraipena egiteko prozedurak izatea eta, beharrezkoa denean, ahalik eta azkarren egokitu ahal izatea, une oro bezeroaren interesak lehenets daitezen.

- Produktuen aldizkako jarraipena egiteko kontrol-mekanismoak izatea, haiek aurreikusitako xede-publikoari merkaturatzen zaizkion eta produktua, bere bizitza-zikloan zehar, bezeroaren beharretara egokia den aztertzeke.

7. Aseguru-entitateak eta ordainsari-araubidea

CaixaBank Payments & Consumer-ek aseguru-produktuak eskaintzen ditu, banku-aseguruen operadore lotesle gisa, aseguru-banaketarako agentzia-kontratu baten oinarrian, hurrengo aseguru-entitateekin sinatua:

- VidaCaixa: Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Aseguru eta Berraseguru Entitateen Erregistroan inskribatuta, C0611 kodearekin.
- SegurCaixa: Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Aseguru eta Berraseguru Entitateen Erregistroan inskribatuta, C0124 kodearekin.
- Metlife: Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Aseguru eta Berraseguru Entitateen Erregistroan inskribatuta, E0208 kodearekin.

CaixaBank Payments & Consumer-ek komisio bat jasotzen du aseguruak banatzeagatik aseguru-etxeen aldetik, zeina aseguru-priman sartuta egongo baita eta aseguru bakoitzerako bere ezaugarrien arabera finkatuko baita.

Bezeroari ordainsari-motaren (komisioa, beste ordainsari mota bat edo bien konbinazioa) berri emango zaio produktuaren kontratazioaren aurreko informazioan, aseguru-banaketaren arloko araudi espezifikoan xedatutakoaren arabera.

8. Informazio garrantzitsua eta haren eguneratzea

8.1 Prezioa

Aseguru motaren arabera, prezioa bermatuta egon daiteke edo ez prozesuaren amaieran; kontratazio-prozesuan bezeroari jakinaraziko zaio halako bermerik dagoen ala ez.

8.2 Informazio garrantzitsua

Aplikagarria den indarreko araudiaren arabera, CaixaBank Payments & Consumer-ek eta aseguru-entitateek bezeroaren esku jarriko dute, modu argi eta ulargarrian, eta betiere produktua benetan kontratatu aurretik, aseguruaren ezaugarri nagusiei buruzko informazio garrantzitsu, egiazko eta nahikoa, eta, bereziki, haren baldintza juridiko eta ekonomikoen ingurukoa. Produktu motaren eta erabilitako urrutiko komunikabidearen arabera, Entitateak beharrezko neurriak hartuko ditu aipatu informazioa ematea errazteko eta bezeroak honako elementu hauen inguruko irudi argi eta osoa izan dezan:

- Aseguruaren estaldura nagusien deskribapena, bakoitzaren muga ekonomikoak, halakorik badago, bai eta estalita ez dauden arriskuak edo bazterketak dauden ala ez adieraztea ere, horiek gertatuz gero aseguruaren onuradunak inolako prestaziorik ez jasotzea ekarriko luketenak.
- Aseguru-primak, hau da, hartzaileak aseguruagatik ordaindu beharreko prezio osoak, komisio, karga eta gastu guztiak barne, bai eta aseguru-entitatearen bidez ordaindutako zerga guztiak ere. Halaber, aseguru motaren arabera, adieraziko da zenbat denboraz mantenduko diren prezioa eta haren mantentze-baldintzak.

- Ordaintzeko moduak eta horien betearazpena.
- Aseguruari buruz emandako informazioak balio duen denbora-aldiaren adierazpena.
- Asegurua eskaintzen bada aseguru ez diren beste ondasun edo zerbitzu batzuekin batera uztartuta, produktu bakoitzaren edukia, irismena eta bermeak.
- Atzera egiteko eskubidea dagoen ala ez, eta, hala badagokio, hura gauzatzeko epea eta baldintzak.
- Kontratuaren gutxieneko iraupena.
- Atzera egiteko eskubideaz bestelako kontratua eteteko eskubiderik dagoen ala ez, eta, halakorik bada, haiek gauzatzeko baldintzak.

8.3 Eguneratze garrantzitsua

Bezeroari ematen zaion arestian aipatutako informazio garrantzitsuan, haren eguneratze-data edota indarraldia adieraziko da.

9. Kexen eta erreklamazioen kudeaketa

CaixaBank Payments & Consumer-ek Bezeroarentzako Arreta Sail bat du, bezeroen produktu eta zerbitzuei buruzko kontsultak ebazteko. Hurrengo aukeren bidez jar daiteke harekin harremanetan:

- Telefono bidez, 900 101 601 zenbakira deituta (astelehenetik igandera, 9:00etatik 23:00etara).
- Internet bidez, CaixaBank Payments & Consumer-en webguneko eremu pribatuan (<https://www.caixabankpc.com>).
- CaixaBank Payments & Consumer-en app-aren bidez.
- CaixaBank, S.A.ren bidez.

Gainera, CaixaBank Payments & Consumer atxikita dago CaixaBank Taldearen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari. Zerbitzu hori bere bezeroen eta hari atxikitako Talde horretako entitateen kexak eta erreklamazioak jaso eta ebazteaz arduratzen da.

Bezeroek aukera hauetako baten bidez aurkez ditzakete erreklamazioak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan:

- Posta bidez, CaixaBank-en Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari helbide honetara bidalita: calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002, Valencia.
- CaixaBank Payments & Consumer-en webguneko «Erreklamazioak» atalean horretarako bereziki gaitutako formularioaren bidez (<http://www.caixabankpc.com>).
- Honako helbide honetara bidalitako posta elektronik bidez: servicio.cliente@caixabank.com.
- CaixaBank, S.A.ren edozein bulegotan aurkeztutako idazki baten bidez.
- Edo etorkizunean horretarako behar bezala jakinarazten den beste edozein bidearen bidez.

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak, oro har, gehienez hilabeteko epea du erreklamazioak ebazteko, bere funtzionamendu-erregelamenduaren arabera.

Aseguru-hartzaileak, aseguratuen eta onuradunak aseguru-kontratutik eratorritako kexak eta/edo erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte honako hauen aurrean:

(i) **VidaCaixaren** produktuen kasuan:

- Posta elektroniko bidez, servicio.cliente@caixabank.com helbidera.
- CaixaBank-en edozein bulegotan,
- Posta bidez, calle Pintor Sorolla, 2-4, 46002, Valencia helbidera.
- Edo etorkizunean horretarako behar bezala jakinarazten den beste edozein bidearen bidez.

(ii) **SegurCaixaren** produktuen kasuan:

- Posta bidez, egoitza soziala duen helbide honetara: Torre de Cristal, Paseo de la Castellana, 259 C, 28046 Madrid.
- SegurCaixa-ren webgunean horretarako bereziki gaitutako formularioaren bidez (<https://www.segurcaixaadeslas.es>).
- Posta elektroniko bidez, titsac@segurcaixaadeslas.es, helbidera bidalita.
- Edo haren edozein bulegotara bidalitako idazki baten bidez.

(iii) **Metliferen** produktuen kasuan:

- Aurrez aurre edo posta arruntez, helbide honetara bidaliko idazki baten bidez: Metlife, Departamento de Reclamaciones, Avda. de los Toreros 3, 28028 Madrid
- Posta elektroniko bidez, servicioclientes.spain@metlife.es helbidera bidalita.
- Telefono bidez, 900 201 040 zenbakira deituz (astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 19:00etara).

Halaber, kexak eta erreklamazioak aurkeztu ahal izango dira Aseguru eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean. Erakunde horren aurrean erreklamazioak onartu eta izapidetzeko, frogatu beharko da aurretik erreklamazioa Entitatearen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan edo aseguru-etxeetan aurkeztu dela eta hura guztiz edo partzialki ezetsi dela, ez dela onartu, edo ebazpenik gabe hilabeteko epea igaro dela aurkezpenetik. Zerbitzu horren posta-helbidea honako hau da: Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid. Halaber, www.dgsfp.mineco.es webgunea ere badu.

Jarduketa horiez guztiez eta aseguru-araudiaren arabera egin daitezkeen beste jarduketaz gain, interesdunek beti izango dute aukera egoki deritzeten ekintzak jurisdikzio arruntaren aurrean gauzatzeko.

10. Kontrol-esparrua

CaixaBank Payments & Consumer-ek arriskuaren kontrola eta betetzea eta barne-kontrolerako esparru sendo bat ezartzea bultzatuko dituen arriskuen kultura bat sustatzen du Taldean. Esparru hori erakunde osora zabalduko da eta hartutako arriskuei buruzko erabaki osorik informatuak hartzeko aukera eskainiko du.

CaixaBank Payments & Consumer Taldearen barne-kontrolerako esparrua Hiru Defentsa Lerroen ereduaren arabera egituratzen da. Eredu horrek funtzioen bereizketa zorrotza eta kontrol-geruza independenteak bermatzen ditu:

- **Lehen defentsa-lerroa** arriskuak modu eraginkorrean kudeatzen dituzten unitate operatiboetan egongo da. Unitate horiek barne-politiken eta -prozeduren aplikazioaren arduradunak izango dira; arriskuak identifikatu,

kudeatu eta arintzeko neurriak modu proaktiboan ezarriko dituzte; kontrol egokiak zehaztu eta ezarriko dituzte, eta Politika honetatik eratorritako betebeharrak ezagutu eta aplikatzearen erantzule izango dira.

Zehazki, eta entitatearen jarduera-eremu propioan, urrutiko komunikazio-bitartekoen bidez aseguru-produktuen banaketan gardentasunari lotutako arriskuak kudeatzeko lehen defentsa-lerro gisa jarduten dute negozio-eremuek eta horiei laguntza ematen dieten guztiek, arriskuaren «jabetza» dutelarik, beren jardueren egikaritzean hartzen duten arriskua aitortu eta kudeatzen baitute.

- Betearazpen-funtzioak, arriskuen **bigarren defentsa-lerroa** osatzen duen barne-kontrol funtzio gisa, ereduaren kudeaketa-prozesu osoaren kalitatea bermatuko du, barne-politikarekin eta dagozkion prozesuen jarraibide publikoekin duen koherentzia aztertuko du; eremu horri buruzko kontrol espezifikoak egingo ditu; urrutiko komunikabideen bidez aseguru-banaketaren gardentasunari buruzko prozesuen diseinu eta berrikuspenari buruzko orientabideak emango ditu, bai eta arrisku horien kudeaketa-unitateetan ezartzen diren kontrolen ingurukoak ere.

Zehazki, eta Entitatearen jarduera-eremu propioan, CaixaBank Payments & Consumer-en *Compliance* Zuzendaritzak jarduten du arriskuen kudeaketan bigarren defentsa-lerro gisa.

- Barne-auditoretzaren funtzioa, **hirugarren defentsa lerro** gisa, aseguramenduaren eta kontsultaren funtzio independente eta objektiboa da, eta balio handiagoa emateko eta Taldearen eragiketak hobetzeko pentsatuta dago. CaixaBank Payments & Consumer Taldearen helburu estrategikoak lortzen laguntzen du, arriskuak eta kontrolak kudeatzeko eta gobernu korporatiboaren prozesuak ebaluatzeko eta hobetzeko, ikuspegi sistematiko eta diziplinatua eskainita. Bereziki, CaixaBank Taldearen Barne Ikuskaritzak gainbegiratu ditu lehen eta bigarren lerroetako jarduerak, Goi Zuzendaritzari eta Gobernu Organoei arrazoizko segurtasun bat eskaintzeko.

Hiru Defentsa Lerroen eredua Taldean egituratzen da, eta beraz, erakunde nagusiaren barne-kontrolako funtzioek Taldeko sozietateen ikuspegi sendotua eskaintzen dute beren eginkizuna betetzerakoan. Horrela, CaixaBank Payments & Consumer-en *Compliance* Zuzendaritzak eta CaixaBank-en Barne Auditoretzako Zuzendaritzak, hurrenez hurren betetze- eta barne-auditoretzako funtzioen arduradun diren aldetik, Taldeko sozietateen barne-kontrolako funtzioei dagokienez orientazio estrategikoa, gainbegiratzea eta koordinazioa bere gain hartzen dituzte, aldi berean horien eremu propioa babestuz.

11. Politika eguneratzea

Politika hau Administrazio Kontseiluaren berrikuspenaren mende egongo da hiru urtean behin, Aholkularitza Juridikoko Zuzendaritzak berrikusi eta Compliance Zuzendaritzaren aldeko txostena eman ondoren

Gainera, Politika eguneratzeko prozesua edozein unetan hasi ahalko da, bi zuzendaritzek hala erabakitzen dutenean edo arriskuen kudeaketan parte hartzen duen edozeinek aldaketa egin beharra dagoela identifikatzen duenean, besteak beste, arrazoi hauengatik:

- Aldaketak araudi-esparruan.
- Aldaketak negozioaren helburuetan eta estrategian.
- Aldaketak ikuspegian edo kudeaketa-prozesuetan.
- Jarraipen- eta kontrol-jardueretan lortutako emaitzetatik eratorritako aldaketak.
- Politika honen edukiari eragiten dioten politika berriak, edo daudenen gaineko aldaketak.
- Antolaketa-egituraren aldaketa, arriskuen kudeaketan eginkizunak aldatzen dituenak.

Berrikuspen-prozedura gisa, bi zuzendaritzek:

- Egindako analisiaren emaitza arriskuen kudeaketan parte hartzen duten gainerakoekin partekatuko dute, eta Politika honetan beharrezkoak diren aldaketak egingo dituzte.
- Egindako berrikuspenaren laburpen bat gehituko du Politikaren "Bertsioen kontrola" atalean.
- Politikan egindako aldaketen/eguneratzeen berri emango diote Zuzendaritza Batzordeari, horiek Arrisku Batzordera eta Administrazio Kontseilura igorri aurretik.
- CaixaBank Payments & Consumer-en Arrisku Batzordeari Politika honen berrikuspena eta adostasuna proposatuko diote, Administrazio Kontseiluari onarpenerako aurkeztu aurretik.

Hala ere, lehenetsitako epeaz kanpo (hiru urtekoa) eguneraketak egiten direnean, eta horiek garrantzi gutxiagokoak badira, CaixaBank Payments & Consumer-en Arrisku Batzordearen onarpena gaituko da. Ondorio horietarako, eguneraketa txikitzat hartzen dira arriskuen kudeaketa-funtzioetan eraginik ez duten antolaketa-aldaketen ondoriozkoak, zuzenketa tipografiko hutsak edo Politikan aipatzen diren dokumentuen eguneratzearen emaitza direnak¹. CaixaBank Payments & Consumer-en Arrisku Batzordeak egoki iritziz gero, aldaketak Arrisku Batzordeari eta, ondoren, Administrazio Kontseiluari igoko lizkieke. CaixaBank Payments & Consumer-en Compliance Zuzendaritza izango da Politika hau gordetzearen eta erabiltzearen arduraduna, eta artxibatze-, banaketa- eta, dagokion kasuan, argitaratze-prozeduren funtzionamendu egokia bermatzeaz arduratuko da. Haren balizko barne edo kanpo argitalpenari kalterik egin gabe, Politikarako sarbidea Compliance Zuzendaritzak une bakoitzean zehazten dituen pertsonen mugatuko zaie.

¹ "Politikan aipatutako dokumentuak eguneratzeak" barne hartuko luke soilik organo eskudunek (Administrazio Kontseilua, Arriskuaren Batzorde Globala, etab.) onetsitako dokumentu-zatiak edo arau-aginduen transkripzioa, baldin eta aldatutako edukia Politika honek berak arautzen ez badu.

I. eranskina - Definizioak

Dokumentu honen ondorioetarako, definizio hauek aplikatuko dira:

- (i) **Entitatea:** CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., Pertsona Bakarreko Sozietatea, A08980153 IFZrekin.
- (ii) **Bezeroa:** Aseguru-entitatearekin aseguru-hartzaile edo aseguratu gisa harreman bat duen edo izan dezakeen pertsona, fisikoa nahiz juridikoa.
- (iii) **Aseguru-hartzailea:** Aseguru-entitatearekin asegurua kontratatzen duen eta kontratuan adostutako betebeharrak, bereziki primaren ordainketa, bere gain hartzen dituen pertsona.
- (iv) **Aseguratua:** Aseguru-kontratuak estaltzen duen arriskuaren eraginpean dagoen pertsona. Estaldura hori aseguratuaren pertsonan bertan, hark interes ekonomikoa duen ondasunetan edo bere ondare osoan izan daiteke.
- (v) **Ondasun aseguratua:** Aseguru-kontratuaren xedea den objektua, zeinaren gainean aseguratuak interes ekonomikoa duen. Hau da, kalte bat gertatzean aseguratzeko dena.
- (vi) **Onuraduna:** Polizan aseguru-hartzaileak edo kontratatzaileak izendatutako pertsona da, aseguru-kontratuan eartzen diren kalte-ordainen eskubideen titular gisa.
- (vii) **Xede-talde positiboa:** Entitatearen ekintzen, produktuen edo zerbitzuen hartzaile izateko politikak definitutako baldintzak betetzen dituzten pertsona multzoa, horretarako oztopo edo arrisku-faktorerik ez dutelako.
- (viii) **Atzera egiteko eskubidea:** Urrutiko kontratazio bidez egindako aseguru gehienetan aseguru-hartzaileei aitortzen zaien eskubidea da, eta epe jakin baten barruan kontratuaren gauzatzeari ez jarraitzea erabakitzea ahalbidetzen die. Epea 30 egunekoa da, bizitzaz bestelako aseguruetan izan ezik, kasu horretan 14 egunekoa baita, aseguruari dagokion dokumentazioa euskarri iraunkor baten bidez entregatzen den datatik zenbatzen hasita. Aseguratzailerak, hala badagokio, kontsumitu gabeko primaren zati proportzionalaren itzulketa edo estornoa jasotzeko eskubidea du.
- (ix) **Bazterketa arriskua:** Polizaren estalduren barruan sartzen ez diren arriskuak, edo sartuta egon arren, kontratuan aurrez ezarritako egoera edo baldintza jakin batzuk gertatzen direnean estaltzen ez direnak.
- (x) **Estaldura edo Bermea:** Aseguratzailerak batek ezbeharretik eratorritako ondorio ekonomikoaren erantzukizuna bere gain hartzen duen konpromisoa, kontratuan ezarritako mugara arte.