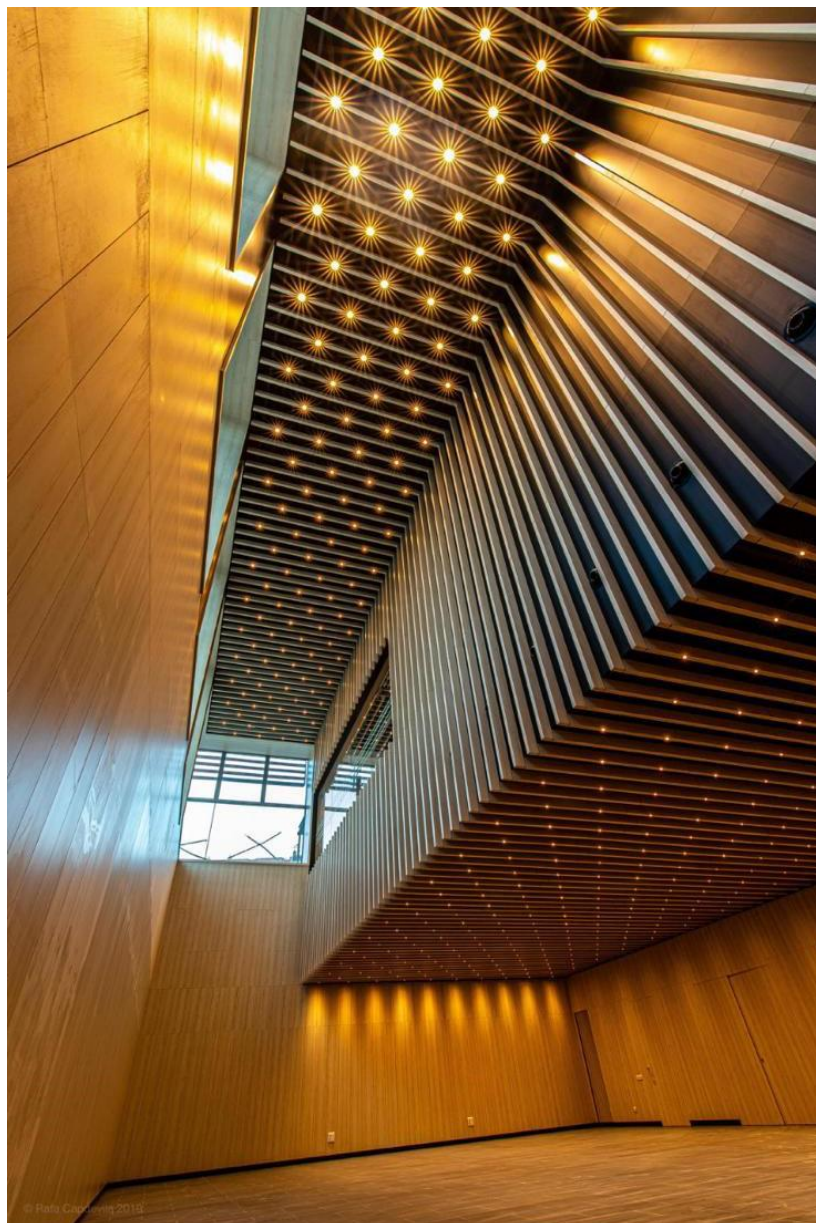




Política de transparencia na distribución de produtos de seguro a través de medios de comunicación a distancia

25 de marzo de 2026

Control de versións

Versión	Data de aprobación	Control
1.0	22/09/2020	Aprobación da Política
2.0	25/04/2024	Actualización da Política - Inclusión da necesidade de revisión pola Asesoría Xurídica en caso de actualización da Política no apartado «3. Aprobación da Política». - Inclusión da información sobre o prezo no apartado «9. Información relevante e actualización». - Actualización do apartado «10. Xestión de queixas e reclamacións». - Inclusión da Circular 4/2020, do 26 de xuño, do Banco de España, sobre publicidade dos produtos e servizos bancarios no «Anexo 2 – Normativa aplicable». - Correccións menores de erros tipográficos e redacción.
3.0	25/03/2026	Actualización da Política - Adaptación da Política ao modelo de política corporativa. - Incorporación do marco de goberno (apartado 5). - Incorporación do apartado «1.1 Antecedentes» e «10. Marco de control». - Axustes menores no contido do apartado «2. Ámbito de aplicación», apartado «3. Marco normativo. Normativa e estándares de aplicación», apartado «4. Principios xerais de actuación» e apartado «6. Criterios utilizados para a selección dos produtos das entidades aseguradoras». - Actualización das diferentes opcións para a presentación de consultas e reclamacións do apartado «9. Xestión de queixas e reclamacións»: ante Atención ao Cliente de CaixaBank Payments & Consumer; o Servizo de Atención ao Cliente do Grupo CaixaBank; e para o tomador do seguro, o asegurado e o beneficiario ante VidaCaixa, SegurCaixa e MetLife. - Habilitación para a Comisión de Riscos para as actualizacións menores da Política fóra do período establecido por defecto (trienal). - Axustes no «Anexo I – Definicións», incorporando as definicións de «asegurado», «ben asegurado» e «público obxectivo positivo».

Contido

1. Introducción	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Alcance	4
1.3 Obxectivo	4
2. Ámbito de aplicación	5
3. Marco normativo. Normativa e estándares de aplicación	5
4. Principios xerais de actuación	6
5. Marco de goberno	6
5.1 Órganos de goberno de CaixaBank Payments & Consumer	6
5.1.1 Consello de Administración	6
5.1.2 Comisión de Riscos	7
5.2 Órganos colexiados de CaixaBank Payments & Consumer no ámbito dos seguros	7
5.2.1 Comité de Dirección	7
5.2.2 Comité de Produto	7
5.2.3 Órgano responsable da actividade de distribución de seguros	7
6. Criterios utilizados para a selección dos produtos das entidades aseguradoras	7
7. Entidades aseguradoras e réxime de remuneración	9
8. Información relevante e actualización	9
8.1 Prezo	9
8.2 Información relevante	9
8.3 Actualización relevante	10
9. Xestión de queixas e reclamacións	10
10. Marco de control	11
11. Actualización da Política	12
Anexo I - Definicións	14

1. Introducción

1.1 Antecedentes

O Real decreto-lei 3/2020, do 4 de febreiro, de medidas urxentes polo que se incorporan ao ordenamento xurídico español diversas directivas da Unión Europea no ámbito dos seguros privados (de agora en diante, «RDL 3/2020») dispón que teñen a consideración de operadores de banca-seguros as entidades de crédito, os establecementos financeiros de crédito e as sociedades mercantís controladas ou participadas por calquera deles conforme ao indicado no artigo 160 da mesma norma que, mediante a celebración dun contrato de axencia de seguros cunha ou varias entidades aseguradoras, se comprometan fronte a estas a realizar a actividade de distribución de seguros como axentes de seguros utilizando as súas redes de distribución.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (de agora en diante, tamén «CPC») é intermediario na contratación de seguros como operador de banca-seguros vinculado (de agora en diante, tamén «OBS») con contrato de axencia coas sociedades que se mencionan nesta Política.

1.2 Alcance

A Política pretende proporcionar ao cliente ou potencial cliente de CaixaBank Payments & Consumer información sobre os seguros que distribúe en calidade de mediador de seguros, así como informar sobre o proceso de comercialización destes produtos que ofrece a través de medios de comunicación a distancia (é dicir, sitio web ou app, canle telefónica etc.).

A Política elaborouse co obxecto de dar cumprimento á normativa aplicable en cada momento e para asegurarse de que a Entidade cumpre cos requisitos establecidos legalmente, polo tanto, pon especial atención nos seguintes aspectos:

- Reforzar a protección do consumidor de seguros.
- Reforzar a transparencia na información facilitada pola Entidade ao consumidor de seguros.

1.3 Obxectivo

Este documento ten por obxecto desenvolver a Política de transparencia na distribución de produtos de seguro a través de medios de comunicación a distancia (de agora en diante, «Política») de CaixaBank Payments & Consumer, S.A. (de agora en diante, a «Entidade» ou «CaixaBank Payments & Consumer»).

A finalidade deste documento é detallar por escrito os principios xerais que deberán cumprirse para pór a disposición dos clientes a información necesaria para a distribución de seguros a través de medios de comunicación a distancia, en cumprimento da normativa establecida no RDL 3/2020, así como nos estándares de autorregulación e códigos de conduta aplicables á Entidade.

Os termos escritos en maiúscula nesta Política deben entenderse segundo o establecido nas definicións recollidas no **Anexo 1**.

2. Ámbito de aplicación

A Política é de aplicación a CaixaBank Payments & Consumer, inscrita no Rexistro da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións (código de operador OV0077) na súa calidade de operador de banca-seguros vinculado de VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (de agora en diante, «VidaCaixa»), de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros (de agora en diante, «SegurCaixa») e MetLife Europe d.a.c. en España (de agora en diante, «MetLife»).

Por tanto, o disposto nesta Política é aplicable ás persoas empregadas, directivos/as e membros dos órganos de goberno de CaixaBank Payments & Consumer.

De conformidade co RDL 3/2020, esta Política está publicada no sitio web corporativo de CaixaBank Payments & Consumer (<https://www.caixabankpc.com/gl/sobre-nos/goberno-corporativo>).

3. Marco normativo. Normativa e estándares de aplicación

Esta Política rexerase polo previsto na normativa aplicable vixente, así como por aquela que a modifique ou a substitúa no futuro. En concreto, na data da súa elaboración, a normativa vixente aplicable é a seguinte:

- Directiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de xaneiro de 2016, sobre a distribución de seguros.
- Real Decreto-lei 3/2020, do 4 de febreiro, de medidas urxentes polo que se incorporan ao ordenamento xurídico español diversas directivas da Unión Europea no ámbito da contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de plans e fondos de pensións; do ámbito tributario e de litixios fiscais.
- Lei 50/1980, do 8 de outubro, de contrato de seguro.
- Lei 20/2015, do 14 de xullo, de ordenación, supervisión e solvencia das entidades aseguradoras e reaseguradoras.
- Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.
- Lei 22/2007, do 11 de xullo, sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores.
- Real Decreto 2486/1998, do 20 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de ordenación e supervisión dos seguros privados.
- Regulamento delegado (UE) 2017/2358, da Comisión do 21 de setembro de 2017, polo que se completa a Directiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeo e do Consello no que respecta aos requisitos de control e gobernanza dos produtos aplicables ás empresas de seguros e aos distribuidores de seguros.
- Circular 4/2020, do 26 de xuño, do Banco de España, sobre publicidade dos produtos e servizos bancarios.
- Resolución do 3 de xuño de 2021, da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, pola que se establecen os principios básicos dos cursos e programas de formación para os distribuidores de seguros e de reaseguros.

4. Principios xerais de actuación

A Política, co obxectivo de cumprir coa finalidade exposta anteriormente, rexerase polos principios de:

- Cumprimento das leis e da normativa vixente, especialmente en materia de protección do cliente. Para isto, fomentárase que tanto a comercialización como a publicidade do seguro sexan coherentes coas vantaxes e os riscos recollidos no contrato do produto que se oferta, imparcial, clara e non enganosa.
- Integridade e transparencia na venda de produtos e na prestación de servizos, o que require que estes se adecúen ás características e necesidades dos clientes.
- Disposición en todo momento por parte das persoas empregadas de CaixaBank Payments & Consumer e das persoas empregadas dos prescritores de CaixaBank Payments & Consumer dos coñecementos e competencias en materia de formación necesarios e actualizados sobre os produtos da Entidade.

Todas as accións que a Entidade leve a cabo en relación coa Política estarán debidamente documentadas, conservadas para fins de auditoría e dispoñibles, previa solicitude, para as autoridades supervisoras.

5. Marco de goberno

Os piares sobre os que asenta o marco de goberno son:

- Cumprimento dos principios recollidos nesta Política por parte de CaixaBank Payments & Consumer dentro do seu ámbito de aplicación.
- Aliñamento de estratexias entre as sociedades do Grupo CaixaBank e, á súa vez, aliñamento coas mellores prácticas, coas expectativas supervisoras e coa regulación vixente.
- Implicación máxima dos órganos de goberno e dirección de CaixaBank Payments & Consumer.
- Marco de control interno baseado no modelo de tres liñas de defensa que garante a estrita segregación de funcións e a existencia de varias capas de control independente.

5.1 Órganos de goberno de CaixaBank Payments & Consumer

Os órganos de goberno de CaixaBank Payments & Consumer realizan determinadas funcións asociadas á súa responsabilidade de aprobación e supervisión das directrices estratéxicas e de xestión establecidas no interese de CaixaBank Payments & Consumer, así como de supervisión, seguimento e control integrado dos riscos no seu conxunto.

5.1.1 Consello de Administración

O Consello de Administración de CaixaBank Payments & Consumer, como máximo responsable do establecemento das estratexias e políticas xerais da Entidade, é o encargado de aprobar esta Política, cuxa finalidade é cumprir as disposicións legais e velar polo cumprimento dos principios xerais recollidos nesta Política, vinculándoa cos seus valores éticos previstos no Código ético de CaixaBank Payments & Consumer.

5.1.2 Comisión de Riscos

A Comisión de Riscos asesora o Consello de Administración de CaixaBank Payments & Consumer sobre a propensión global ao risco e a súa estratexia neste ámbito. No marco da xestión dos riscos en relación coa transparencia na distribución de seguros a través de medios de comunicación a distancia, esta comisión:

- Propón ao Consello a aprobación desta Política.
- Determina, xunto co Consello de Administración, a información que debe recibir o Consello de Administración e establece a que a Comisión ten que recibir, de maneira que exista un coñecemento suficiente da exposición a este risco na toma de decisións.
- Valora o risco de cumprimento normativo neste ámbito de actuación e decisión, detectando calquera risco de incumprimento e levando a cabo o seu seguimento e o exame de posibles deficiencias cos principios de deontoloxía.
- Comproba que a Entidade se dota dos medios, sistemas, estruturas e recursos acordes coas mellores prácticas que permitan implantar a súa estratexia na xestión destes riscos.

5.2 Órganos colexiados de CaixaBank Payments & Consumer no ámbito dos seguros

5.2.1 Comité de Dirección

O Comité de Dirección ten atribuídas todas as facultades relacionadas coa implantación da estratexia da Entidade, o desenvolvemento e a xestión ordinaria dos negocios, as derivadas da planificación e da actividade financeira, as liñas de gastos, as de organización e recursos humanos, tecnoloxía e operacións, así como as que poida encomendarlle o Consello de Administración e calquera outra función que se lle atribúa por unha política aprobada polos órganos de goberno.

Por outra banda, o Comité de Dirección adopta acordos que afectan á vida organizativa da Entidade. Ademais, aproba, entre outros, os cambios estruturais, os nomeamentos, as liñas de gasto e tamén as estratexias de negocio.

5.2.2 Comité de Produto

O Comité de Produto de CaixaBank Payments & Consumer é o órgano responsable de aprobar calquera novo produto ou servizo e de adoptar medidas en relación co seguimento de produtos. Por tanto, é neste comité onde se presentan os seguros antes da súa comercialización e seguimento. Define, regula e aproba o regulamento, o manual de procedemento de novo produto ou servizo e o expediente de produto. O Comité de Produto deberá estar integrado por funcións de control, apoio e negocio, de maneira que se garanta a suficiencia das cualificacións, coñecementos e competencias especializadas para comprender e controlar os produtos, os seus riscos asociados, os intereses, obxectivos e características do público obxectivo e a normativa de transparencia e protección ao cliente. Deberá contar con recursos suficientes para realizar a súa tarefa.

5.2.3 Órgano responsable da actividade de distribución de seguros

O órgano responsable da actividade de distribución de seguros é o competente para a supervisión completa do ciclo de vida do contrato asegurador, incluídos a xestión e o asesoramento na fase precontractual, a colaboración na súa execución e o apoio na tramitación de sinistros, ademais de liderar e coordinar a estratexia de distribución e garantir o cumprimento normativo dentro da Entidade.

6. Criterios utilizados para a selección dos produtos das entidades aseguradoras

A continuación, detállanse os criterios utilizados pola Entidade para a selección dos seguros mediados a través das canles de comunicación a distancia ofertados:

Relativos aos seguros:

- Que se trate de produtos deseñados de maneira adecuada, no mellor interese dos clientes e que mellor se adapten ás súas esixencias e necesidades reais.
- Que os produtos non xeren dificultades de comprensión para o cliente tendo en conta os obxectivos, intereses, características e coñecementos dos clientes, así como os riscos, custos e beneficios do produto.
- Que o produto estea deseñado de modo que non se empreguen expresións que poidan xerar confusión sobre a súa natureza, características e riscos e que se use unha linguaxe clara que permita a comprensión do produto por parte do cliente.
- No caso de produtos que se comercialicen en formato de venda combinada (xa sexa co obxectivo de reducir o custo, mellorar as condicións financeiras ou dar coberturas ou servizos adicionais), que tanto a correspondente documentación dos produtos como o proceso de contratación aseguren unha adecuada transparencia na información que, de acordo coa normativa, se debe facilitar ao cliente para que poida tomar unha decisión informada e adecuada aos seus intereses e necesidades.
- Que se trate de produtos susceptibles de seren comunicados e distribuídos aos clientes de CaixaBank Payments & Consumer a través de medios de comunicación a distancia. Para isto, a Entidade e as entidades aseguradoras, tendo en conta as características e a complexidade dos produtos, garantirán que:
 - O mercado e o público obxectivo positivo ao que vai destinado o produto estea adecuadamente definido, segundo o establecido polo Comité de Produto de CaixaBank Payments & Consumer.
 - A complexidade do produto se determine baseándose nas características do cliente ao que vai destinado e ao tipo de seguro.
 - No proceso de información previa á subscripción do produto, o cliente potencial poida coñecer e comprender de forma clara e básica as coberturas que ofrece, así como o límite económico destas; a existencia de riscos non cubertos ou excluídos; no seu caso, os custos e gastos asociados ao produto; a existencia ou non de dereito de desistencia e o prazo para exercelo, así como o procedemento e os trámites que deberán seguirse ata a sinatura do contrato.

Relativos ás entidades aseguradoras:

- Que contén cun procedemento de gobernanza de control e gobernanza de produtos adecuado.
- Que dispoñan dos sistemas de atención ao cliente ou defensor do cliente adecuados que permitan aos clientes dirimir todas as disputas que poidan existir en relación cos produtos.
- Que, en caso de que se produza un sinistro, as entidades aseguradoras dispoñan dunha atención axeitada para os clientes.
- Que, coa finalidade última de protección dos clientes, as entidades aseguradoras dispoñan de medios axeitados para evitar e solucionar os conflitos de intereses que poidan xurdir entre a entidade aseguradora e o cliente, entre a Entidade e o cliente, entre os propios clientes ou coas súas canles de distribución.

- Que contén con procedementos de seguimento dos produtos e que, se for necesario, poidan adaptalos o máis rápido posible para que sempre se dea prioridade aos intereses do cliente.
- Que dispoñan de mecanismos de control para realizar un seguimento periódico dos produtos, de se estes se comercializan ao público obxectivo previsto e de se o produto é adecuado, ao longo da súa vida, ás necesidades do cliente.

7. Entidades aseguradoras e réxime de remuneración

CaixaBank Payments & Consumer ofrece produtos de seguro, como operador de banca-seguros vinculado, sobre a base dun contrato de axencia para a distribución de seguros, subscrito coas seguintes compañías aseguradoras:

- VidaCaixa: inscrita no Rexistro de Entidades Aseguradoras e Reaseguradoras da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións coa clave C0611.
- SegurCaixa: inscrita no Rexistro de Entidades Aseguradoras e Reaseguradoras da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións coa clave C0124.
- MetLife: inscrita no Rexistro de Entidades Aseguradoras e Reaseguradoras da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións coa clave E0208.

CaixaBank Payments & Consumer, pola distribución dos seguros, percibe das aseguradoras unha comisión que estará incluída na prima do seguro e que se fixará para cada seguro en función das súas características.

O cliente será informado sobre o tipo de remuneración (comisión, outro tipo de remuneración ou combinación de ambas) na información previa á contratación do produto, de acordo co disposto na normativa específica de distribución de seguros.

8. Información relevante e actualización

8.1 Prezo

En función do tipo de seguro, o prezo poderá estar ou non garantido ao final do proceso. Informarase da existencia ou non de tal garantía durante o proceso de contratación.

8.2 Información relevante

De conformidade coa normativa vixente que resulta aplicable, CaixaBank Payments & Consumer e as entidades aseguradoras porán a disposición do cliente de forma clara e comprensible, sempre con carácter previo á efectiva contratación do produto, información relevante, veraz e suficiente sobre as características principais do seguro e, en particular, sobre as súas condicións xurídicas e económicas. En función do tipo de produto e do medio de comunicación a distancia empregado, a Entidade adoptará as medidas necesarias para facilitar a referida información e que o cliente poida adquirir unha idea clara e completa dos seguintes elementos:

- Descrición das principais coberturas do seguro, límites económicos de cada unha delas, se os ten, así como indicación de se hai riscos non cubertos ou exclusións que comportarían que o beneficiario do seguro non percibise ningunha prestación.

- A prima do seguro, que é o prezo total que debe satisfacer o tomador polo seguro, coa inclusión de todas as comisións, cargas e gastos, así como todos os impostos pagados a través da entidade aseguradora. Igualmente, indicárase, en función do tipo de seguro, durante canto tempo se vai manter o prezo e as condicións para o seu mantemento.
- Modalidades de pagamento e execución.
- Indicación do período para o que é válida a información facilitada sobre o seguro.
- Se o seguro se ofrece de forma combinada con outros bens ou servizos non aseguradores, o seu contido, o alcance e as garantías de cada produto.
- Se existe ou non dereito de desistencia e, se é o caso, o prazo e as condicións para exercelo.
- A duración contractual mínima.
- Información sobre a existencia ou non de dereitos, distintos do de desistencia, que poidan ter as partes para resolver o contrato e as condicións para exercelos.

8.3 Actualización relevante

Na información relevante indicada anteriormente que se facilite ao cliente precisárase a data da súa actualización e/ou vixencia desta.

9. Xestión de queixas e reclamacións

CaixaBank Payments & Consumer dispón dun departamento de atención ao cliente para resolver consultas dos clientes sobre produtos e servizos. Pode contactarse a través das seguintes opcións:

- Por teléfono, chamando ao 900 101 601 (de luns a domingo das 9 ás 23 h).
- Por Internet, a través da área privada do sitio web de CaixaBank Payments & Consumer (<https://www.caixabankpc.com>).
- Mediante a app de CaixaBank Payments & Consumer.
- A través de CaixaBank, S.A.

Ademais, CaixaBank Payments & Consumer está adherida ao Servizo de Atención ao Cliente do Grupo CaixaBank, que é o encargado de atender e resolver as queixas e reclamacións dos seus clientes e das entidades do referido grupo adheridas a el.

Os clientes poden presentar as súas reclamacións ante o Servizo de Atención ao Cliente a través dunha das seguintes opcións:

- Por correo postal dirixido ao Servizo de Atención ao Cliente de CaixaBank situado na c/ Pintor Sorolla, 2-4 (46002 Valencia).
- A través do formulario especialmente habilitado para iso no apartado «Reclamacións» do sitio web de CaixaBank Payments & Consumer (<http://www.caixabankpc.com>).
- Mediante un correo electrónico enviado ao enderezo servicio.cliente@caixabank.com.
- Mediante un escrito entregado en calquera das oficinas de CaixaBank, S.A.

- Ou aqueloutro que no futuro se comunique debidamente para tal fin.

O Servizo de Atención ao Cliente dispón dun prazo máximo de 1 mes, con carácter xeral, para resolver as reclamacións de acordo co seu regulamento de funcionamento.

O tomador do seguro, o asegurado e o beneficiario poderán presentar queixas e reclamacións derivadas do contrato de seguro ante:

(i) No caso de produtos de **VidaCaixa**:

- Por correo electrónico ao enderezo servicio.cliente@caixabank.com.
- En calquera das oficinas de CaixaBank.
- Por correo postal ao enderezo: c/ Pintor Sorolla, 2-4 (46002 Valencia).
- Ou aqueloutro que no futuro se comunique debidamente para tal fin.

(ii) No caso de produtos de **SegurCaixa**:

- Por correo postal ao domicilio social situado no enderezo postal: Torre de Cristal, paseo de la Castellana, 259 C (28046 Madrid).
- A través do formulario especialmente habilitado para iso no sitio web de SegurCaixa (<https://www.segurcaixaadeslas.es>).
- Mediante un correo electrónico enviado ao enderezo titsac@segurcaixaadeslas.es.
- Ou mediante un escrito remitido a calquera das súas oficinas.

(iii) No caso de produtos de **MetLife**:

- Por correo postal ou de maneira presencial mediante un escrito a MetLife, Departamento de Reclamacións, con domicilio na avda. de los Toreros, 3 (28028 Madrid).
- Mediante un correo electrónico enviado ao enderezo servicioclientes.spain@metlife.es.
- Por teléfono chamando ao 900 201 040 (de luns a venres das 9 ás 19 h).

Tamén se poderán presentar queixas e reclamacións ante o Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións. Para a admisión e tramitación de reclamacións ante este organismo, deberá acreditarse a formulación dunha reclamación previa ante o Servizo de Atención ao Cliente da Entidade ou as aseguradoras e que esta fose desestimada, total ou parcialmente, non admitida ou que transcorrese o prazo de 1 mes desde a súa presentación sen que se resolvase. O enderezo postal deste servizo é: paseo de la Castellana, 44 (28046 Madrid). Tamén dispón do sitio web www.dgsfp.mineco.es.

Ademais destas actuacións e das que poidan realizarse de acordo coa normativa de seguros, os interesados sempre poderán levar a cabo as accións que consideren oportunas ante a xurisdición ordinaria.

10. Marco de control

CaixaBank Payments & Consumer promove unha cultura de riscos no Grupo que fomente o control do risco e o cumprimento, así como o establecemento dun marco de control interno robusto que alcance toda a organización e que permita tomar decisións plenamente informadas sobre os riscos asumidos.

O marco de control interno do Grupo CaixaBank Payments & Consumer estrutúrase segundo o modelo de tres liñas de defensa, que garante a estrita segregación de funcións e a existencia de varias capas de control independente:

- A **primeira liña de defensa** estará nas unidades operativas que xestionen efectivamente os riscos. Estas unidades serán responsables da aplicación das políticas e dos procedementos internos; implantarán de forma proactiva medidas de identificación, xestión e mitigación dos riscos; establecerán e implantarán controis axeitados, e serán as responsables de coñecer e aplicar as obrigas derivadas desta Política.

En concreto, e xa no ámbito de actuación propio da Entidade, actúan como primeira liña de defensa na xestión dos riscos en relación coa transparencia na distribución de produtos de seguro a través de medios de comunicación a distancia as áreas de negocio e todas as que lles dean soporte que teñen a «propiedade» sobre o risco, recoñecen e administran o risco que asumen no exercicio das súas actividades.

- A función de cumprimento, como función de control interno que constitúe a **segunda liña de defensa** dos riscos, asegurará a calidade de todo o proceso de xestión do modelo; revisará a coherencia coa política interna e as directrices públicas dos procesos relacionados; realizará controis específicos sobre este ámbito; proporcionará orientacións sobre o deseño e a revisión dos procesos relativos á transparencia na distribución de seguros a través de medios de comunicación a distancia e sobre os controis que se establezan nas unidades de xestión destes riscos. En concreto, e xa no ámbito de actuación propio da Entidade, actúa como segunda liña de defensa na xestión dos riscos a Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer.

- A función de auditoría interna, como **terceira liña de defensa**, é unha función independente e obxectiva de aseguramento e consulta, concibida para agregar valor e mellorar as operacións do Grupo. Contribúe á consecución dos obxectivos estratéxicos do Grupo CaixaBank Payments & Consumer achegando un enfoque sistemático e disciplinado na avaliación e mellora dos procesos de xestión de riscos e controis e de goberno corporativo. En particular, a Auditoría Interna do Grupo CaixaBank supervisará as actuacións da primeira e da segunda liña co obxectivo de proporcionar unha seguridade razoable á alta dirección e aos órganos de goberno.

O modelo de tres liñas de defensa artículase no Grupo de maneira que as funcións de control interno da entidade matriz desempeñan a súa misión cunha visión consolidada das sociedades do Grupo. Así, a Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer e a Dirección de Auditoría Interna de CaixaBank, como áreas responsables, respectivamente, das funcións de cumprimento e auditoría interna, asumen a orientación estratéxica, a supervisión e a coordinación con respecto ás respectivas funcións de control interno das sociedades do Grupo, salvagardando ao mesmo tempo o ámbito propio destas.

11. Actualización da Política

Esta Política someterase á revisión do Consello de Administración cunha periodicidade trienal, tras a revisión da Dirección de Asesoría Xurídica e o informe favorable da Dirección de Compliance.

Adicionalmente, a actualización da Política poderá iniciarse, en calquera momento, cando ambas as direccións —ou ben a pedimento de calquera dos implicados na xestión dos riscos— identifiquen a necesidade da súa modificación, motivada, entre outras causas, por:

- Cambios no marco normativo.
- Cambios nos obxectivos e estratexia de negocio.
- Cambios no enfoque ou procesos de xestión.
- Cambios derivados dos resultados obtidos nas actividades de seguimento e control.

- Novas políticas ou modificacións sobre as existentes que afecten ao contido desta política.
- Modificación da estrutura organizativa que implique un cambio de funcións na xestión dos riscos.

Como procedemento de revisión, ambas as direccións:

- Compartirán o resultado da análise realizada co resto de implicados na xestión dos riscos e realizarán as modificacións da Política que sexan necesarias.
- Incluirán un resumo da revisión efectuada no apartado «Control de versións» da Política.
- Informarán o Comité de Dirección dos cambios e actualizacións realizados na Política, con carácter previo á súa elevación á Comisión de Riscos e ao Consello de Administración.
- Proporán á Comisión de Riscos de CaixaBank Payments & Consumer a revisión e conformidade desta Política como paso previo a elevala ao Consello de Administración para que a aprobe.

Non obstante, cando se realicen actualizacións fóra do período establecido por defecto (trienal), se estas son de carácter menor, habilitase a aprobación por parte da Comisión de Riscos de CaixaBank Payments & Consumer. Con esta finalidade enténdese por actualizacións menores as derivadas de cambios organizativos sen implicacións nas funcións de xestión dos riscos, correccións simplemente tipográficas ou resultado da actualización de documentos referidos na Política¹. Se a Comisión de Riscos de CaixaBank Payments & Consumer o considerase oportuno, elevaría as modificacións á Comisión de Riscos e posteriormente ao Consello de Administración.

A Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer será a responsable do almacenamento e accesibilidade desta Política e encargarse de asegurar o correcto funcionamento dos procesos de arquivo, distribución e, se é o caso, publicación. Sen prexuízo da súa eventual publicación interna ou externa, o acceso á Política estará limitado ás persoas que no seu momento determine a Dirección de Compliance.

¹ A «actualización de documentos referenciados na Política» incluíría unicamente a transcripción de fragmentos de documentos aprobados polos órganos competentes (Consello de Administración, Comité Global do Risco etc.) ou de preceptos normativos, sempre que o contido modificado non sexa obxecto de regulación pola propia Política.

Anexo I - Definicións

Para os efectos deste documento, aplicaranse as seguintes definicións:

- (i) **Entidade:** fai referencia a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., Sociedade Unipersonal, co NIF A08980153.
- (ii) **Ciente:** a persoa, física ou xurídica, coa que a entidade aseguradora ten ou podería ter relación como tomador dun seguro ou como asegurado.
- (iii) **Tomador:** é a persoa que contrata o seguro coa entidade aseguradora e fica obrigado contractualmente e, en especial, ao pagamento da prima.
- (iv) **Asegurado:** persoa exposta ao risco cuberto polo contrato de seguro. Esta cobertura pode recaer sobre a propia persoa do asegurado, sobre os bens nos que este teña un interese económico ou sobre o seu patrimonio considerado globalmente.
- (v) **Ben asegurado:** obxecto sobre o que recae o contrato de seguro e no que o asegurado ten un interese económico. Noutras palabras, é o que se asegura contra a produción dun dano.
- (vi) **Beneficiario:** é a persoa designada na póliza polo tomador ou contratante como titular dos dereitos de indemnización establecidos no contrato de seguro.
- (vii) **Público obxectivo positivo:** é o conxunto de persoas que cumpren os requisitos definidos na Política para seren destinatarias das accións, produtos ou servizos da Entidade, ao non presentaren factores de exclusión ou risco que o impidan.
- (viii) **Desistencia (Dereito de):** dereito que se recoñece aos tomadores na práctica totalidade dos seguros contratados a distancia e que lles permite decidir, dentro dun determinado prazo, non continuar coa execución do contrato. O prazo é de 30 días, excepto para os seguros de non vida, en cuxo caso é de 14 días, contados desde a data en que se lle entregue, mediante soporte duradeiro, a documentación correspondente ao seguro. O asegurador ten dereito a percibir a devolución ou extorno da parte proporcional da prima non consumida que, se é o caso, corresponda.
- (ix) **Exclusión (de risco):** riscos que non están cubertos dentro das coberturas da póliza ou que, estando incluídos, cando se dan determinadas circunstancias ou condicións preestablecidas no contrato, tampouco se cobren.
- (x) **Cobertura ou Garantía:** compromiso aceptado por unha aseguradora en virtude do cal se fai cargo, ata o límite establecido no contrato, das consecuencias económicas derivadas do sinistro.