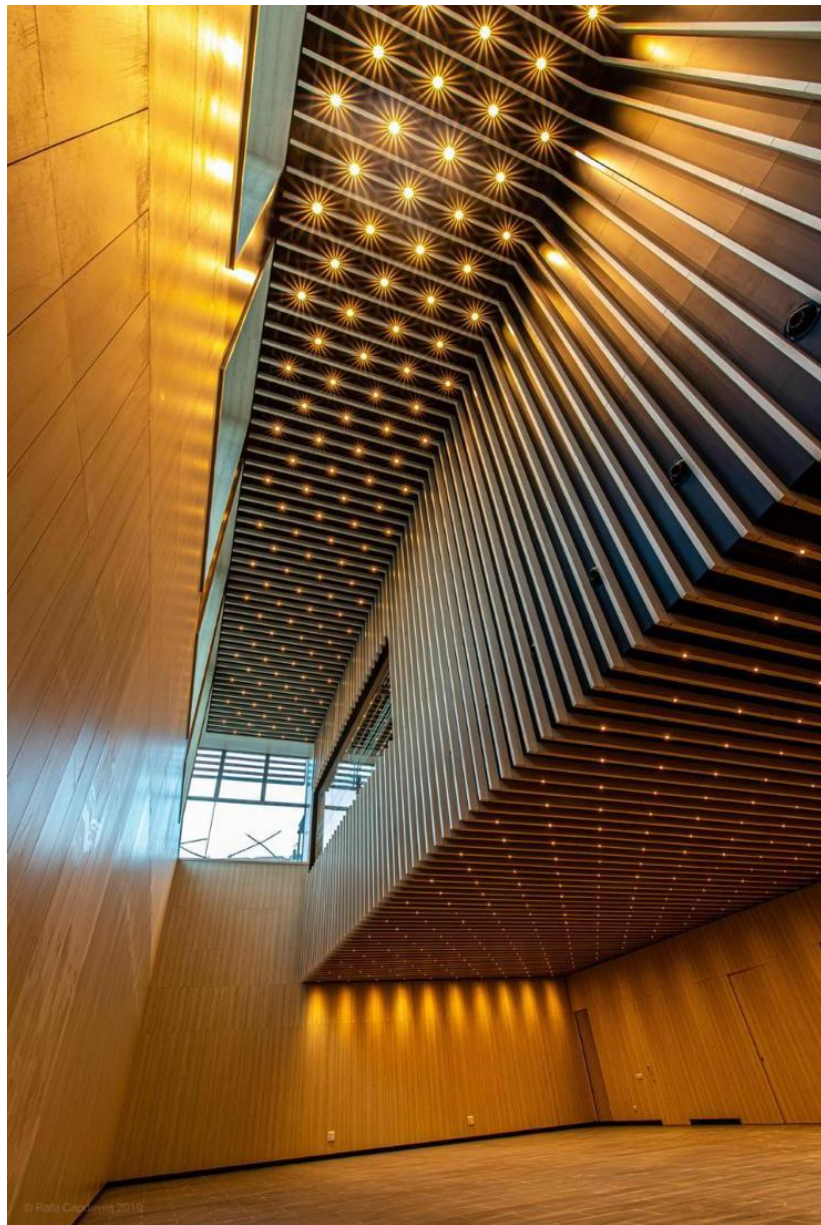




Política de transparencia en la distribución de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia

25 de marzo de 2026

Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Control
1.0	22/09/2020	Aprobación de la política
2.0	25/04/2024	Actualización de la política • Inclusión de la necesidad de revisión por Asesoría Jurídica en caso de actualización de la política en el apartado "3. Aprobación de la política". • Inclusión de la información sobre el precio en el apartado "9. Información relevante y su actualización". • Actualización del apartado "10. Gestión de quejas y reclamaciones". • Inclusión de la Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios en el "Anexo 2 Normativa aplicable". • Correcciones menores de errores de tipografía y redacción.
3.0	25/03/2026	Actualización de la política • Adaptación de la Política al modelo de política corporativa. • Incorporación del marco de gobierno (apartado 5.). • Incorporación del apartado "1.1 Antecedentes" y "10. Marco de control". • Ajustes menores en el contenido del apartado "2. Ámbito de aplicación", apartado "3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación", apartado "4. Principios generales de actuación" y apartado "6. Criterios utilizados para la selección de los productos de las entidades aseguradoras". • Actualización de las distintas opciones para la presentación de consultas y reclamaciones del apartado "9. Gestión de quejas y reclamaciones": ante Atención al Cliente de CaixaBank Payments & Consumer; el Servicio de Atención al Clientes de Grupo CaixaBank; y para el tomador del seguro, el asegurado y el beneficiario ante VidaCaixa, SegurCaixa y Metlife. • Habilitación para la Comisión de Riesgos para las actualizaciones menores de la Política fuera del periodo establecido por defecto (trienal). • Ajustes en el "Anexo I – Definiciones", incorporando las definiciones de 'asegurado', 'bien asegurado' y 'público objetivo positivo'.

Contenido

1. Introducción	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Alcance	4
1.3 Objetivo	4
2. Ámbito de aplicación	5
3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación	5
4. Principios generales de actuación	6
5. Marco de gobierno	6
5.1 Órganos de Gobierno de CaixaBank Payments & Consumer	6
5.1.1 Consejo de Administración	6
5.1.2 Comisión de Riesgos	7
5.2 Órganos colegiados de CaixaBank Payments & Consumer en el ámbito de seguros	7
5.2.1 Comité de Dirección	7
5.2.2 Comité de Producto	7
5.2.3 Órgano responsable de la actividad de distribución de seguros	7
6. Criterios utilizados para la selección de los productos de las entidades aseguradoras	8
7. Entidades aseguradoras y régimen de remuneración	9
8. Información relevante y su actualización	9
8.1 Precio	9
8.2 Información relevante	9
8.3 Actualización relevante	10
9. Gestión de quejas y reclamaciones	10
10. Marco de control	12
11. Actualización de la Política	12
Anexo I - Definiciones	14

1. Introducción

1.1 Antecedentes

El Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de seguros privados (en adelante “RDL 3/2020”) dispone que tienen la consideración de operadores de banca-seguros las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por cualquiera de ellos conforme a lo indicado en el artículo 160 de la misma norma que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con una o varias entidades aseguradoras, se comprometan frente a estas a realizar la actividad de distribución de seguros como agentes de seguros utilizando sus redes de distribución.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C, E.P., S.A.U. (en adelante también, “CPC”) es intermediario en la contratación de seguros como operador de banca seguros vinculado (en adelante también, “OBS”) con contrato de agencia con las sociedades que se mencionan en la presente Política.

1.2 Alcance

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

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

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

1.3 Objetivo

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

La finalidad del presente documento es detallar por escrito los principios generales que se deberán cumplir para la puesta a disposición de los clientes de la información necesaria para la distribución de seguros a través de medios de comunicación a distancia, en cumplimiento de la normativa establecida en el RDL 3/2020, así como en los estándares de auto-regulación y códigos de conducta aplicables a la Entidad.

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

2. *Ámbito de aplicación*

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

Así pues, lo dispuesto en la presente Política resulta aplicable a las personas empleadas, directivos/as y miembros de los Órganos de Gobierno de CaixaBank Payments & Consumer.

En virtud del RDL 3/2020, esta Política se encuentra publicada en la página web corporativa de CaixaBank Payments & Consumer (<https://www.caixabankpc.com/es/quienes-somos/gobierno-corporativo>).

3. *Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación*

La presente Política se regirá por lo previsto en la normativa aplicable vigente, así como por aquella que la modifique o sustituya en el futuro. En concreto, a fecha de su elaboración, la normativa vigente aplicable es la siguiente:

- Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de información y comercio.
- Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto 2486/1998, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los seguros privados.
- REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2017/2358 DE LA COMISIÓN de 21 de septiembre de 2017 por el que se completa la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos de control y gobernanza de los productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
- Resolución de 3 de junio de 2021, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los principios básicos de los cursos y programas de formación para los distribuidores de seguros y de reaseguros.

4. Principios generales de actuación

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

- Cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente, en especial en materia de protección del cliente. Fomentando que tanto la comercialización como la publicidad del seguro sean coherentes con las ventajas y riesgos recogidos en el contrato del producto que se está ofertando, imparcial, clara y no engañosa.
- Integridad y transparencia en la venta de productos y prestación de servicios; lo que requiere que estos se adecuen a las características y necesidades de los clientes.
- Disposición en todo momento por parte de las personas empleadas de CaixaBank Payments & Consumer y de las personas empleadas de los prescriptores de CaixaBank Payments & Consumer de los conocimientos y competencias en materia de formación necesarios y actualizados sobre los productos de la Entidad.

Todas las acciones que la Entidad lleve a cabo en relación con la Política estarán debidamente documentadas, conservadas para fines de auditoría y disponibles, previa solicitud, para las autoridades supervisoras.

5. Marco de gobierno

Los pilares sobre los que se asienta el marco de gobierno son:

- Cumplimiento de los principios recogidos en la presente Política por parte de CaixaBank Payments & Consumer dentro de su ámbito de aplicación.
- Alineación de estrategias entre las sociedades del Grupo CaixaBank, y a su vez alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.
- Implicación máxima de los órganos de gobierno y dirección de CaixaBank Payments & Consumer.
- Marco de control interno basado en el modelo de Tres Líneas de Defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.

5.1 Órganos de Gobierno de CaixaBank Payments & Consumer

Los Órganos de Gobierno de CaixaBank Payments & Consumer realizan determinadas funciones asociadas a su responsabilidad de aprobación y supervisión de las directrices estratégicas y de gestión establecidas en interés de CaixaBank Payments & Consumer, así como de supervisión, seguimiento y control integrado de los riesgos en su conjunto.

5.1.1 Consejo de Administración

El Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer como máximo responsable del establecimiento de estrategias y políticas generales de la Entidad es el encargado de la aprobación de esta Política, cuya finalidad es dar cumplimiento a las disposiciones legales y velar por el cumplimiento de los principios generales recogidos en esta Política, enlazando con sus valores éticos previstos en el Código ético de CaixaBank Payments & Consumer.

5.1.2 Comisión de Riesgos

La Comisión de Riesgos asesora al Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer sobre la propensión global al riesgo y su estrategia en este ámbito. En el marco de la gestión de los riesgos en relación con la transparencia en la distribución de seguros a través de medios de comunicación a distancia, esta Comisión:

- Propone al Consejo la aprobación de esta Política.
- Determina, junto con el Consejo de Administración, la información que debe recibir el Consejo de Administración y establece la que la Comisión tiene que recibir, de forma que sea suficiente el conocimiento de la exposición a este riesgo en la toma de decisiones.
- Valora el riesgo de cumplimiento normativo en este ámbito de actuación y decisión, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
- Comprueba que la Entidad se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar su estrategia en la gestión de estos Riesgos.

5.2 Órganos colegiados de CaixaBank Payments & Consumer en el ámbito de seguros

5.2.1 Comité de Dirección

El Comité de Dirección tiene atribuidas todas las facultades relacionadas con la implementación de la estrategia de la Entidad, el desarrollo y gestión ordinaria de los negocios, las derivadas de la planificación y la actividad financiera, las líneas de gastos, las de organización y recursos humanos, tecnología y operaciones, así como las que puedan encomendarle el Consejo de Administración, y cualesquiera otras funciones que se le atribuyan por una política aprobada por los órganos de gobierno.

Por otra parte, el Comité de Dirección adopta acuerdos que afectan a la vida organizativa de la Entidad. Además, aprueba, entre otros, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y también las estrategias de negocio.

5.2.2 Comité de Producto

El Comité de Producto de CaixaBank Payments & Consumer es el órgano responsable de aprobar cualquier Nuevo producto o Servicio y de adoptar medidas en relación con el seguimiento de Productos. Por tanto, es en este Comité donde se presentan los seguros previamente a su comercialización y seguimiento. Define, regula y aprueba el reglamento, el manual de procedimiento de Nuevo producto o Servicio y el Dossier de producto. El Comité de Producto deberá estar integrado por funciones de control, soporte y negocio de forma tal que se asegure la suficiencia de cualificaciones, conocimientos y competencias especializadas para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados, los intereses, objetivos y características del Público Objetivo y la normativa de transparencia y protección al Cliente. Se le deberá dotar de recursos suficientes para realizar su cometido.

5.2.3 Órgano responsable de la actividad de distribución de seguros

El órgano responsable de la actividad de distribución de seguros es el competente de la supervisión completa del ciclo de vida del contrato asegurador, incluyendo la gestión y asesoramiento en la fase precontractual, la colaboración en su ejecución y el apoyo en la tramitación de siniestros, además de liderar y coordinar la estrategia de distribución y garantizar el cumplimiento normativo dentro de la entidad.

6. Criterios utilizados para la selección de los productos de las entidades aseguradoras

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

Relativos a los seguros:

- Que se traten de productos diseñados de manera adecuada, en el mejor interés de los clientes y que mejor se adapten a sus exigencias y necesidades reales.
- Que los productos no generen dificultades de entendimiento para el cliente teniendo en cuenta los objetivos, intereses, características y conocimientos de los clientes, así como los riesgos, costes y beneficios del producto.
- Que el producto esté diseñado de modo que no se utilicen expresiones que puedan generar confusión en cuanto a su naturaleza, características y riesgos y se use un lenguaje claro que permita la comprensión del producto para el cliente.
- En caso de productos que se comercialicen en formato de venta combinada (ya sea con el objetivo de reducir el coste, mejorar las condiciones financieras o para dar coberturas o servicios adicionales), que tanto la correspondiente documentación de los productos como el proceso de contratación aseguren la adecuada transparencia en la información que, conforme a la normativa, se debe facilitar al cliente, a los efectos de que pueda tomar una decisión informada y adecuada a sus intereses y necesidades.
- Que se trate de productos susceptibles de informarse y distribuirse a los clientes de CaixaBank Payments & Consumer, a través de medios de comunicación a distancia. Para ello, la Entidad y las entidades aseguradoras, teniendo en cuenta las características y complejidad de los productos, garantizarán que:
 - El mercado y público objetivo positivo al que va destinado el producto esté adecuadamente definido, en virtud de lo establecido por el Comité de Producto de CaixaBank Payments & Consumer.
 - La complejidad del producto sea determinada en base a las características del cliente al que van destinados y al tipo de seguro.
 - En el proceso de información previa a la suscripción del producto, el potencial cliente pueda conocer y comprender de forma clara y básica, las coberturas que ofrece, así como el límite económico de éstas; la existencia de riesgos no cubiertos y/o excluidos; en su caso, los costes y gastos asociados al producto; la existencia o no de derecho de desistimiento y plazo para su ejercicio, así como el procedimiento y trámites que deberán seguirse hasta la celebración del contrato.

Relativos a las entidades aseguradoras:

- Que cuenten con un procedimiento de gobernanza de control y gobernanza de productos adecuado.
- Que dispongan de los sistemas de atención al cliente o defensor del cliente adecuado que permitan a los clientes dirimir todas las disputas que puedan existir en relación con los productos.

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

7. Entidades aseguradoras y régimen de remuneración

CaixaBank Payments & Consumer ofrece productos de seguro, como operador de banca-seguros vinculado, sobre la base de un contrato de agencia para la distribución de seguros, suscrito con las siguientes compañías aseguradoras:

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

CaixaBank Payments & Consumer, por la distribución de los seguros, percibe una comisión por parte de las aseguradoras que estará incluida en la prima de seguro y que se fijará para cada seguro en función de sus características.

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

8. Información relevante y su actualización

8.1 Precio

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

8.2 Información relevante

De conformidad con la normativa vigente que resulta aplicable, CaixaBank Payments & Consumer y las entidades aseguradoras pondrán a disposición del cliente de forma clara y comprensible, siempre con carácter previo a la efectiva contratación del producto, información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales

del seguro y en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. En función del tipo de producto y del medio de comunicación a distancia empleado, la Entidad adoptará las medidas necesarias para facilitar la referida información y que el cliente pueda hacerse una idea clara y completa de los siguientes elementos:

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

8.3 Actualización relevante

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

9. Gestión de quejas y reclamaciones

CaixaBank Payments & Consumer dispone de un departamento de Atención al Cliente para resolver consultas de los clientes sobre productos y servicios. Se puede contactar a través de las siguientes opciones:

- Por teléfono, llamando al 900 101 601 (de lunes a domingo de 9 a 23h).
- Por Internet, a través del área privada de la página web de CaixaBank Payments & Consumer (<https://www.caixabankpc.com>).
- Mediante la app de CaixaBank Payments & Consumer.
- A través de CaixaBank, S.A.

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

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

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

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

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

(i) En el caso de productos de **VidaCaixa**:

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

(ii) En el caso de productos de **SegurCaixa**:

- Por correo postal al domicilio social sito en la dirección postal Torre de Cristal, Paseo de la Castellana, 259C, de (28046) Madrid.
- A través del formulario especialmente habilitado para ello en la página web de SegurCaixa (<https://www.segurcaixaadeslas.es>).
- Mediante correo electrónico enviado a la dirección de email titsac@segurcaixaadeslas.es.
- O mediante escrito remitido a cualquiera de sus oficinas.

(iii) En el caso de productos de **Metlife**:

- Por correo postal o de manera presencial mediante escrito a Metlife, Departamento de Reclamaciones, con domicilio en Avda. de los Toreros, 3, de (28028) Madrid.
- Mediante correo electrónico enviado a la dirección de email servicioclientes.spain@metlife.es.
- Por teléfono llamando al 900 201 040 (de lunes a viernes de 9 a 19h).

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

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

10. Marco de control

CaixaBank Payments & Consumer promueve una cultura de riesgos en el Grupo que fomente el control del riesgo y el cumplimiento, así como el establecimiento de un marco de control interno robusto que alcance a toda la organización y que permita tomar decisiones plenamente informadas sobre los riesgos asumidos.

El marco de control interno del Grupo CaixaBank Payments & Consumer se vertebra según el modelo de Tres Líneas de Defensa, que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente:

- La **primera línea de defensa** estará en las unidades operativas que gestionen efectivamente los riesgos. Estas unidades serán responsables de la aplicación de las políticas y procedimientos internos; implantarán proactivamente medidas de identificación, gestión y mitigación de los riesgos; establecerán e implantarán controles adecuados, y es la responsable de conocer y aplicar las obligaciones derivadas de la presente Política. En concreto, y ya en el ámbito de actuación propio de la entidad, actúan como primera línea de defensa en la gestión de los riesgos en relación con la transparencia en la distribución de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia las áreas de negocio y todas aquellas que les den soporte que tienen la «propiedad» sobre el riesgo, reconocen y administran el riesgo que asumen en el ejercicio de sus actividades.
- La función de cumplimiento, como función de control interno que constituye la **segunda línea de defensa** de los riesgos, asegurará la calidad de todo el proceso de gestión del modelo, revisará la coherencia con la política interna y las directrices públicas de los procesos relacionados; realizará controles específicos sobre este ámbito; proporcionará orientaciones sobre el diseño y revisión de los procesos relativos a la transparencia en la distribución de seguro a través de medios de comunicación a distancia y sobre los controles que se establezcan en las unidades de gestión de estos riesgos. En concreto, y ya en el ámbito de actuación propio de la Entidad, actúa como segunda línea de defensa en la gestión de los riesgos la Dirección de *Compliance* de CaixaBank Payments & Consumer.
- La función de auditoría interna, como **tercera línea de defensa**, es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Grupo. Contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank Payments & Consumer aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y de gobierno corporativo. En particular, Auditoría Interna de Grupo CaixaBank supervisará las actuaciones de la primera y segunda líneas con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno.

El modelo de Tres Líneas de Defensa se articula en el Grupo de forma que las funciones de control interno de la entidad matriz desempeñan su misión con una visión consolidada de las sociedades del Grupo. Así, la Dirección de *Compliance* de CaixaBank Payments & Consumer y la Dirección de Auditoría Interna de CaixaBank, como áreas responsables, respectivamente, de las funciones de cumplimiento y auditoría interna, asumen la orientación estratégica, la supervisión y la coordinación con respecto a las respectivas funciones de control interno de las sociedades del Grupo, salvaguardando al mismo tiempo el ámbito propio de estas.

11. Actualización de la Política

Esta Política se someterá a revisión del Consejo de Administración con una periodicidad trienal, tras la revisión de la Dirección de Asesoría Jurídica y el informe favorable de la Dirección de Compliance.

Adicionalmente, la actualización de la Política se podrá iniciar, en cualquier momento, cuando ambas Direcciones o bien a petición de cualquiera de los implicados en la gestión de los riesgos se haya identificado la necesidad de su modificación; motivada, entre otras causas, por:

- Cambios en el marco normativo.
- Cambios en los objetivos y estrategia de negocio.
- Cambios en el enfoque o procesos de gestión.
- Cambios derivados de los resultados obtenidos en las actividades de seguimiento y control.
- Nuevas políticas o modificaciones sobre las existentes que afecten al contenido de esta Política.
- Modificación de la estructura organizativa que implique un cambio de funciones en la gestión de los riesgos.

Como procedimiento de revisión, ambas Direcciones:

- Compartirán el resultado del análisis realizado con el resto de implicados en la gestión de los riesgos y realizarán las modificaciones de la Política que sean necesarias.
- Incluirá un resumen de la revisión efectuada en el apartado “Control de versiones” de la Política.
- Informarán al Comité de Dirección de los cambios/actualizaciones realizadas en la Política, con carácter previo su elevación a la Comisión de Riesgos y al Consejo de Administración.
- Propondrán a la Comisión de Riesgos de CaixaBank Payments & Consumer, la revisión y conformidad de esta Política como paso previo a elevarla al Consejo de Administración para su aprobación.

No obstante, cuando se realicen actualizaciones fuera del periodo establecido por defecto (trienal), si estas son de carácter menor, se habilita la aprobación por la Comisión de Riesgos de CaixaBank Payments & Consumer. A estos efectos se entiende por actualizaciones menores las derivadas de cambios organizativos sin implicaciones en las funciones de gestión de los riesgos, correcciones meramente tipográficas o resultado de la actualización de documentos referenciados en la Política¹. Si la Comisión de Riesgos de CaixaBank Payments & Consumer lo considerase oportuno, elevaría las modificaciones a la Comisión de Riesgos y posteriormente al Consejo de Administración.

La Dirección de Compliance de CaixaBank Payments & Consumer será el responsable del almacenamiento y accesibilidad de esta Política y se encargará de asegurar el correcto funcionamiento de los procesos de archivo, distribución y, en su caso, publicación. Sin perjuicio de su eventual publicación interna o externa, el acceso a la Política estará limitado a aquellas personas que en su momento determine la Dirección de Compliance.

¹ La “actualización de documentos referenciados en la Política” incluiría únicamente la transcripción de fragmentos de documentos aprobados por los órganos competentes (Consejo de Administración, Comité Global del Riesgo, etc.) o de preceptos normativos, siempre que el contenido modificado no sea objeto de regulación por la propia Política.

Anexo I - Definiciones

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

- (i) **Entidad:** Hace referencia a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., Sociedad unipersonal, con NIF A08980153.
- (ii) **Cliente:** La persona, física o jurídica, con la que la entidad aseguradora tenga o pudiera tener relación como tomador de un seguro, o como asegurado.
- (iii) **Tomador:** Es la persona que contrata el seguro con la entidad aseguradora y se obliga contractualmente y, en especial, al pago de la prima.
- (iv) **Asegurado:** Persona expuesta al riesgo cubierto por el contrato de seguro. Dicha cobertura puede recaer sobre la propia persona del asegurado, los bienes sobre los que éste posea un interés económico o sobre su patrimonio globalmente considerado.
- (v) **Bien asegurado:** Objeto sobre el que recae el contrato de seguro y en el que el asegurado tiene un interés económico. En otras palabras, es lo que se asegura contra la producción de un daño.
- (vi) **Beneficiario:** Es la persona designada en la póliza por el tomador o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que se establecen en el contrato de seguro.
- (vii) **Público objetivo positivo:** Es el conjunto de personas que cumplen los requisitos definidos en la política para ser destinatarias de las acciones, productos o servicios de la entidad, al no presentar factores de exclusión o riesgo que lo impidan.
- (viii) **Desistimiento (Derecho de):** Derecho que se reconoce a los tomadores en la práctica totalidad de seguros contratados a distancia y que les permite decidir, dentro de un determinado plazo, no continuar con la ejecución del contrato. El plazo es de 30 días, excepto para seguros de no vida en cuyo caso es de 14 días, a contar desde fecha en que le sea entregada, mediante soporte duradero, la documentación correspondiente al seguro. El asegurador tiene derecho a percibir la devolución o extorno de la parte proporcional de prima no consumida que, en su caso, corresponda.
- (ix) **Exclusión (de riesgo):** Riesgos que no están cubiertos dentro de las coberturas de la póliza o que, estando incluidos, cuando se dan determinadas circunstancias o condiciones preestablecidas en el contrato tampoco se cubren.
- (x) **Cobertura o Garantía:** Compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite establecido en el contrato, de las consecuencias económicas derivadas del siniestro.