

## **IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.U. (“LA MEDIADORA”)**

### **POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGURO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA.**

[Ref. legislativa: Art. 134.3 RD-L 3/2020]

La presente política se elabora al amparo de lo establecido en el artículo 134.3 del 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), y tiene como finalidad garantizar la transparencia en las relaciones de la Sociedad con sus clientes.

La Sociedad se sirve de sitios web u otras técnicas de comunicación a distancia (como pueden ser el teléfono o la App de Ibercaja Banco) para ofertar productos de seguro.

Ibercaja, para mejorar la experiencia de compra de sus clientes, aspira a que todos sus seguros puedan llegar a contratarse en los diferentes canales de comercialización del banco, tanto presenciales como digitales. De forma paulatina, el banco está realizando desarrollos para ampliar la oferta de los productos que actualmente distribuye de forma digital para que el cliente pueda obtener una experiencia óptima.

#### **a) Criterios utilizados para la selección y comparación de los productos de las entidades aseguradoras.**

Como premisa, el producto debe pertenecer a la cartera de las compañías aseguradoras con las que la mediadora tiene suscrito un contrato de agencia, contando todas ellas con un reconocido prestigio en el sector.

Además, los productos deben cumplir con los requisitos de transparencia, de modo que el cliente entienda cuáles son sus características y las consecuencias de, en su caso, contratarlos.

Por último, los productos deben satisfacer las exigencias y necesidades del cliente.

#### **b) Las entidades aseguradoras sobre las que se ofrecen productos y la relación contractual con el mediador.**

La Mediadora tiene suscrito un pacto de exclusividad con Caser para la comercialización de seguros generales de Caser; además, en lo que atañe a la comercialización de seguros

de vida, ha de considerarse la vinculación societaria del accionista único de la Mediadora (Ibercaja Banco) con Ibercaja Vida.

La sociedad tiene concertados contratos de agencia con otras aseguradoras diferentes, pero sus productos no se ofrecen a distancia por parte de la Mediadora. La relación de estas compañías figura en [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) en los apartados de “Seguros” y “Seguros de Ahorro” y en la App de Ibercaja Banco.

**c) Si la relación con las entidades aseguradoras es o no remunerada y la naturaleza de la remuneración.**

La relación con las entidades aseguradoras es remunerada. La naturaleza de la remuneración recibida en relación con el contrato de seguro es monetaria.

En relación con el contrato de seguro, la Mediadora trabaja a cambio de una comisión, esto es, la remuneración está incluida en la prima de seguro; además (para el caso de seguros generales de Caser) la mediadora puede recibir ingresos adicionales según un plan de negocio. En ningún caso el cliente abona directamente ninguna remuneración a la Mediadora.

**d) Si el precio del seguro que figura al final del proceso está o no garantizado.**

Dependiendo del producto que se pueda contratar, el precio del seguro estará o no garantizado al final del proceso de contratación, de lo que se informará oportunamente al cliente. En el caso de estar garantizado se informará expresamente en el proceso de contratación de sus condiciones y periodo de validez.

En los seguros en los que el precio final no esté garantizado por depender de fluctuaciones ajenas a las partes, se informará oportunamente en el proceso de contratación.

**e) La frecuencia con la que la información de los distribuidores es actualizada.**

La información se actualizará como mínimo, anualmente o, caso de ser preciso, con una periodicidad inferior.

Corresponderá al Consejo de Administración de la Sociedad la aprobación de la presente Política, así como la de sus ulteriores actualizaciones y modificaciones, siempre que éstas tengan carácter significativo. Aquellas que no revistan tal carácter podrán ser autorizadas por la alta dirección, y posteriormente ratificadas por el Consejo de Administración.

Se informa de que la titularidad de la web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) pertenece a “Ibercaja Banco, S.A.”

## **PROTECCIÓN DEL CLIENTE. SISTEMAS DE RECLAMACIÓN**

Existen los siguientes sistemas de resolución extrajudicial de conflictos:

La aseguradora está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones del Tomador, del Asegurado y del Beneficiario, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, según lo indicado en las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro.

De haber transcurrido el plazo fijado para la resolución de la queja o reclamación, o no estar conforme con ella, el cliente puede acudir a: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones – Servicio de reclamaciones. Dirección: Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid. Teléfono: 952 24 99 82.

En cuanto a la relación de mediación, y a mayor abundamiento, Ibercaja pone a su disposición un Servicio de Atención al Cliente para resolver las quejas o reclamaciones cuyo funcionamiento se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y por el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, a cuyo contenido puede acceder desde [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es). En el supuesto de que alguna queja o reclamación no haya sido atendida a su satisfacción por la oficina correspondiente, podrá dirigirla directamente al Servicio de Atención al Cliente, al que podrá dirigirse o a través de cualquiera de las Oficinas del Grupo Ibercaja, utilizando, si lo desea, el modelo de reclamación que le será facilitado en cualquiera de dichas oficinas o a través de la página Web de Ibercaja ([www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)), en soporte papel o por cualquier otro medio informático, electrónico o telemático. El Servicio de Atención al Cliente tiene un plazo máximo de un mes para resolver la queja o reclamación, y transcurrido el mismo sin resolución, o si considera que ésta no garantiza la protección de sus intereses y derechos, podrá dirigirla a los respectivos servicios de reclamaciones de las entidades supervisoras.

En todo caso, el cliente puede acudir a los órganos jurisdiccionales.

[Ref. legislativa: Arts. 166-168]

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U. (CIF A78485687, domicilio social en Paseo de la Constitución nº 4, de Zaragoza y número de registro de la D.G.S.Y.F.P. OV-0039), Operador de Banca Seguros Vinculado. Inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza en la hoja nº hoja Z-17593.

Esta política ha sido revisada y con fecha 20 de febrero de 2024 ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Ibercaja Mediación de Seguros.

Aprobación: 17/02/2022  
Primera revisión: 22/02/2023  
Segunda revisión: 20/02/2024