

URRUNEKO KOMUNIKAZIO-SISTEMEN BIDEZ ASEGURU-PRODUKTUAK BANATZEKO GARDENTASUN-POLITIKA

Administrazio Kontseiluak onartua 2023ko Azaroak 30ean

AURKIBIDEA

1. SARRERA	3
2. JARDUTEKO PRINTZIOAK	3
3. GARDENTASUN-POLITIKA ONARTZEA ETA EGUNERATZEA	4
4. APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA	4
5. IZAERA, XEDEA ETA APLIKAZIO-EREMUA	4
6. ASEGURU-ERAKUNDEEN PRODUKTUAK HAUTATZEKO IRIZPIDEAK	5
7. ASEGURU-ERAKUNDEAK	7
8. ASEGURU-ERAKUNDEETATIK JASOTAKO ORDAINSARIA	7
9. INFORMAZIOA: PREZIOA, BESTELAKO INFORMAZIO GARRANTZITSUA ETA EGUNERATZEA	7
10. KEXA ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETA	9
11. ARGITALPENA	9
12. ERANSKINAK	10

1. SARRERA

Dokumentu honen helburua da Kutxabank S.A.ren (aurrerantzean, "Erakundea" edo "Kutxabank") Gardentasun Politika (aurrerantzean, "Politika") garatzea. Dokumentu honetan, idatziz zehaztu da zer printzipio orokor bete behar diren urruneko komunikazio-sistemen bidez aseguru-produktuak banatzeko beharrezkoa den informazioa bezeroen esku jartzeko, kontuan hartuta aseguru pribatuen arloan Europar Batasuneko hainbat zuzentarau Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen dituen presako neurriei buruzko otsailaren 4ko 3/2020 Errege Lege Dekretuan (aurrerantzean, "3/2020 ELD") ezarritakoa, eta Erakundeari aplikatu dakizkiokeen autoerregulazio-estandarrak eta jokabide-kodeak.

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

2. JARDUTEKO PRINTZPIOAK

Aurreikusitako helburua betetzeko, printzipio hauek gidatuko dute Gardentasun Politika:

- Indarrean dauden legeak eta araudia betetzea, bereziki bezeroa babestearen arloan. Sustatu behar da aseguruaren merkaturatzea eta publizitatea bat etortzea eskaintzen ari den produktuaren kontratuan jasotako abantailekin eta arriskuekin, eta hori modu inpartzial, argi eta ez-engainagarrian egitea.
- Integritatea eta gardentasuna produktuak saltzean eta zerbitzuak eskaintzean. Horretarako, bezeroen ezaugarri eta beharretara egokitu behar da.

Marketin, Irudia eta Publizitatea arloaren ardura izango da Politika hau egitea eta egokitzea. Erakundeak Politika honi eta gainerako prozedurei dagokienez egiten dituen ekintza guztiak behar bezala dokumentatuta, gordeta (auditoretza-helburuetarako) eta agintaritzaren gainbegiraleentzat eskuragarri egongo dira, aldeztu aurretik eskatuta.

3. GARDENTASUN-POLITIKA ONARTZEA ETA EGUNERATZEA

Gardentasun Politika Kutxabanken Administrazio Kontseiluak onartu beharko du. Politika honetan deskribatutako edukiak eta prozedurak indarrean egongo dira berriz eguneratu arte. Auditoretza eta Betetze Batzordearen ardura izango da Politika hau urtero berrikustea. Berrikuspen horren baitan, gutxienez honako hauek egingo dira:

- (i) Gardentasun Politika hau arautu behar duten jarduketa-printzipioak betetzen ote diren ebaluatu.
- (ii) Eguneratzeak, aldaketak eta hobetzeko proposamenak egin. Eguneratzeak, aldaketak eta hobetzeko proposamenak Administrazio Kontseiluak onartu beharko ditu. Auditoretza eta Betetze Batzordeak erabaki dezan Politika eguneratua onesteko aurkeztea, Araudia Betetzea eta Talde Kontrola arloaren aldeko txostena izan beharko du, eta hori aldekotzat joko da Batzordean bertan hala adieraziz ger.

Aurrekoari kalterik egin gabe, eta neurri zuzentzaileak beharrezko arintasunez hartuko direla bermatzeko, Txikizkarien Batzordeak onartuko ditu aldaketa tipografiko edo linguistiko hutsak, bai eta eranskinei soilik eragiten dietenak ere. Batzordeak egiaztatuko du aldaketa horiek ez dietela eragiten edo ez dituztela indargabetzen Politikaren funtsezko printzipioak eta irizpideak.

4. APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA

Gardentasun Politika idazteko kontuan hartu da **2. eranskinean** zerrendatu den araudi aplikagarrian ezarritakoa. Eranskin hori eguneratu egin beharko da, araudi horretan etorkizunean egin daitezkeen eguneratze, aldaketa edo transposizioetan oinarrituta.

5. IZAERA, XEDEA ETA APLIKAZIO-EREMUA

5.1 Izaera eta xedea

Politika honen bidez, Erakundeak aseguru-bitartekari gisa banatzen dituen aseguru-produktuei buruzko informazioa eman nahi zaio Kutxabankek bezeroari edo bezero potentzialari, bai eta urruneko komunikazio-sistemen bidez (adibidez, web-orria edo app-a, telefono-kanala, etab.) eskaintzen dituen produktuak merkaturatzeko prozesuari buruzko informazioa eta Erakundeak aseguru-produktuak eskaintzeko erabiltzen dituen komunikazio-sistema horien bidez merkaturatzeko prozesuari buruzko informazioa ere.

Politika hau sortu da araudia betetzeko, eta bermatzeko Erakundeak legez ezarritako baldintzak betetzen dituela. Arreta berezia jarri da alderdi hauetan:

- Aseguru-produktuen kontsumitzailearen babesa indartzea.
- Erakundeak aseguru-produktuen kontsumitzaileari emandako informazioaren gardentasuna indartzea.

5.2 Aplikazio-eremua

Prozedura hau Kutxabanki aplikatuko zaio. Kutxabank Vida y Pensiones-en banku-eta aseguru-operadore eskusiboa da Kutxabank, horren baimena du Kutxabank Aseguradora-rekin lan egiteko, eta Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko aseguruaren eta berraseguruen banatzaileen administrazio-erregistroan inskribatuta dago, OE0004 zenbakiarekin.

6. ASEGURU-ERAKUNDEEN PRODUKTUAK HAUTATZEKO IRIZPIDEAK

Jarraian zehaztuko da Erakundeak zer irizpide erabiltzen dituen urruneko komunikazio-sistemen bidez bitarteko gisa eskaintzen dituen aseguru-produktuak hautatzeko.

Aseguru-produktuei buruzko irizpideak:

- Modu egokian diseinatutako eta merkaturatutako produktuak izatea, bezeroen interes hobereanean, eta haien eskakizunetara eta beharretara hobekien egokitzen direnak izatea.
- Produktuek ez eragitea ulertzeko zailtasunik bezeroari, kontuan hartuta haren helburuak, interesak, ezaugarriak eta ezaugarriak; produktuaren arriskuak, kostuak eta onurak; eta bezeroari inolako ondorio kaltegarririk ez eragitea.
- Produktuaren diseinuan ez erabili izatea adierazpen nahasgarririk, produktuaren izaera, ezaugarri eta arriskuei dagokienez, eta hizkuntza argia erabiltzea, bezeroak produktua ulertu ahal izateko.
- Produktuak paketetan merkaturatzen badira (kostua murrizteko, finantza-baldintzak hobetzeko edo estaldura edo zerbitzu gehigarriak emateko), araudiarekin bat etorri bezeroari eman behar zaion informazioan gardentasun egokia bermatzea produktuen dokumentazioan eta kontratazio-prozesuan, bezeroak erabaki informatua eta egokia har dezan haren interesen eta beharren arabera.

- Kutxabanken bezeroei edo bezero potentzialei urruneko komunikazio-sistemen bidez informazioa eman eta banatzeko moduko aseguru-produktuak izatea. Horretarako, Erakundeak eta aseguru-erakundeek honako hauek bermatuko dituzte, kontuan hartuta aseguru-produktuen ezaugarriak eta konplexutasuna:
 - Merkatua eta produktuaren xede- publikoa behar bezala zehaztuta daudela, produktuaren konplexutasunaren eta bezeroaren ezaugarrien arabera.
 - Aseguru-produktu konplexuak direnean (adib. aseguruetan oinarritutako inbertsio-produktuak), beti hartuko dira kontuan honako hauek: kostuen eta gastuen egitura egokia dela, eta bereziki ez dituztela gastuak ezkututzen edo ez direla ulertzeko konplexuegiak; produktua zer bezero motari ez zaion banatu behar; bezeroak zer arrisku hartzen dituen produktua kontratatuta; kapitala babesteko helburua, eta produktuaren likidezia.
 - Asegurua harpidetu aurreko informazio-prozesuan, bezero potentzialak modu argi eta oinarritzkoan jakin eta ulertuko duela zer estaldura eskaintzen dituen aseguruak, bai eta estaldura horien muga ekonomikoa ere; estali gabeko eta/edo kanpoan utzitako arriskurik ba ote dagoen; hala badagokio, produktuari lotutako kostuak eta gastuak; atzera egiteko eskubiderik badagoen ala ez, eta hori gauzatzeko epea, bai eta kontratua sinatu arteko prozedura eta izapideak ere.

Aseguru-erakundeei buruzko irizpideak:

- Produktuak kontrolatzeko eta gobernatzeko prozedura egokia izatea.
- Bezeroari edo bezeroaren defendatzaileari arreta emateko sistema egokiak izatea, bezeroek ebatzi ahal izateko aseguru-kontratuei buruz egon daitezkeen eztabaida guztiak.
- Ezbeharren bat gertatuz gero, aseguru-erakundeek arreta egokia eskaini ahal izatea bezeroari.
- Bezeroak babesteko azken helburuarekin, aseguru-erakundeek bitarteko egokiak izatea aseguru-erakundearen eta bezeroaren artean, Erakundearen eta bezeroaren artean, bezeroen artean edo banaketa-kanalekin sor daitezkeen interes-gatazkak saihesteko edo konpontzeko.

- Produktuen jarraipena egiteko prozedurak izatea eta, beharrezkoa izanez gero, ahalik eta lasterren egokitu ahal izatea, kontuan izanik aplikagarriak diren arauen aldaketa, bilakaera teknologikoa edo merkatu-egoeraren aldaketa bezalako faktoreak.
- Produktuen aldizkako jarraipena egiteko kontrol-mekanismoak izatea, egiaztatzeko aurreikusitako xede-publikoari merkaturatzen ote zaizkion eta produktua bezeroaren beharretara egokitzen ote den bere bizitza osoan.

7. ASEGURU-ERAKUNDEAK

Kutxabank Vida y Pensiones-en banku- eta aseguru-operadore eskusiboa da Kutxabank S.A., horren baimena du Kutxabank Aseguradora S.A.U.rekin lan egiteko, eta Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko aseguruen eta berraseguruen banatzaileen administrazio-erregistroan inskribatuta dago, OE0004 zenbakiarekin.

8. ASEGURU-ERAKUNDEETATIK JASOTAKO ORDAINSARIA

Kutxabankek komisio bat jasotzen du aseguru-etxeetatik, aseguruak banatzeagatik. Komisio hori aseguru-priman sartuta egongo da, eta aseguru bakoitzerako finkatuko da, haren ezaugarrien arabera.

9. INFORMAZIOA: PREZIOA, BESTELAKO INFORMAZIO GARRANTZITSUA ETA EGUNERATZEA

Erakundeak zenbait aseguru-produktu banatzeko akordio espezifikokoak egiten ditu, eta produktu horietan dira banatzen dituenak, hain zuzen ere. Hainbat adarretako eta ezaugarritako produktuak dira.

9.1. PREZIOA

Horregatik, kontuan hartuta zer motatakoak diren aseguru-produktuak, prozesuaren amaierako prezioa bermatuta egon daiteke ala ez, eta aseguru jakin bat kontratatzeke prozesuan bezeroari jakinaraziko zaio prozesuaren amaieran ageri den prezioa bermatuta dagoen ala ez.

9.2. BESTELAKO INFORMAZIO GARRANTZITSUA

Horregatik, indarrean dagoen araudi aplikagarriarekin bat etorriz, Kutxabankek eta aseguru-erakundeek aseguruaren ezaugarri nagusiei buruzko informazio garrantzitsua, egiazkoa eta nahikoa jarriko dute bezeroaren esku, modu argian eta ulergarrian, betiere produktua kontratatu aurretik. Aseguruaren baldintza juridiko eta ekonomikoei buruzko informazioa ere emango dute. Produktu motaren eta erabilitako urruneko komunikazio-sistemaren arabera, Erakundeak beharrezko neurriak hartuko ditu informazio hori emateko, eta bezeroak argi eta hutsunerik gabe ulertu ahal izateko honako elementu hauek:

- Aseguruaren estaldura nagusien deskribapena, estaldura bakoitzaren muga ekonomikoak (halakorik balego), eta estali gabeko eta/edo kanpoan utzitako arriskuak (halakorik balego), onuradunak prestaziorik ez jasotzea eragingo luketenak.
- Aseguru-prima, hau da, aseguru-hartzaileak ordaindu behar duen guztizko prezioa, komisio, karga eta gastu guztiak barne, baita aseguru-erakundearen bidez ordaindutako zerga guztiak ere. Era berean, aseguru motaren arabera, prezioa zenbat denboran egongo den aldatu gabe, eta hori mantentzeko baldintzak.
- Ordaintzeko moduak eta ordainketa gauzatzea.
- Aseguruari buruz emandako informazioa zenbat denboran egongo den indarrean.
- Asegurua bestelako ondasun edo zerbitzu batzuekin batera eskaintzen bada, aseguratzailerak ez diren produktu horietako bakoitzaren edukia, irismena eta bermeak.
- Atzera egiteko eskubiderik dagoen ala ez, eta, hala badagokio, eskubide hori baliatzeko epea eta baldintzak.
- Kontratuaren gutxieneko iraupena.
- Atzera egiteko eskubideaz gain, aldeek kontratua suntsiarazteko izan ditzaketen bestelako eskubideei buruzko informazioa, eta eskubide horiek baliatzeko baldintzei buruzkoa.

9.3. EGUNERATZEA

Informazioan adieraziko dira eguneratze-data eta/edo indarraldia.

10. KEXA ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETA

Bide judizialera jotzeko aukera alde batera utzi gabe, aseguru-hartzaileak, asegurudunak eta onuradunak kexak eta/edo erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte aseguru-kontratuarekin lotuta, Kutxabaneko Bezeroen Arreta Zerbitzuaren bidez. Horretarako, bulegoetan eskuragarri dagoen inprimakia bete beharko da, edo kexa eta erreklamazioen inprimakia deskargatu, eta honako modu hauetakoren batean aurkeztu:

1. Kutxabanken sare komertzialeko edozein bulegotan.

2. Idatziz, Bezeroen Arreta Zerbitzuari:

Kutxabank - Bezeroen Arreta Zerbitzua
Kale Nagusia 30-32 2. solairua
48009 Bilbo

3. Emailuz, atencion.cliente@grupokutxabank.com helbidera, ziurtagiri digitala izanez gero.

Nolanahi ere, Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuan ere aurkez daitezke kexak eta/edo erreklamazioak. Zerbitzu horretan erreklamazioak onartu eta izapidetzeko, egiaztatu behar da alde aurretik erreklamazioa aurkeztu dela Bezeroen Arreta Zerbitzuan, eta erreklamazio hori ezetsi egin dela, ez dela onartu edo aurkeztu zenetik bi hilabete igaro direla eta oraindik ebatzi gabe dagoela.

11. ARGITALPENA

Politika hau Erakundearen webgunean argitaratuko da, eta webgunearen titulartasuna eta baldintza adieraziko dira, bezeroek berme guztiekin erabili ahal izan ditzaten beren interesak artatzeko eta defendatzeko eskubideak. Horretarako, barne-erreklamazioko instantziak erabil daitezke.

12. ERANSKINAK

1. ERANSKINA

DEFINIZIOAK

Dokumentu honen ondorioetarako, definizio hauek aplikatuko dira:

- i. **Erakundea.** Kutxabank, S.A. da.
- ii. **Bezeroa.** Aseguru-erakundearekin harremana duen pertsona fisikoa edo juridikoa. Aseguru-hartzailea edo aseguruduna izan daiteke.
- iii. **Aseguru-hartzailea.** Aseguru-erakundearekin asegurua kontratatu duen pertsona da, eta horregatik, aseguru-prima ordaindu behar du.
- iv. **Onuraduna.** Bizi-aseguruen polizetan, aseguru-hartzaileak edo kontratugileak izendatu duen pertsona, aseguru-kontratuan ezarritako kalte-ordaina jasotzeko eskubideen titular izango dena.
- v. **Atzera egiteko eskubidea.** Aseguru-hartzaileak kontratu mota eta inguruabar jakin batzuetan eskura duen ekintza, kontratua indargabe uzteko balio duena. Kalte-aseguruetan, 14 egunekoa da atzera egiteko epea, eta bizi-aseguruetan, berriz, 30 egunekoa, kontratua sinatzen denetik. Emandako zerbitzuagatik dagokion primaren zatia jasotzeko eskubidea du aseguratzailerak.
- vi. **Kanpoan utzitako arriskuak.** Polizaren bermeen barruan sartzen ez diren arriskuak edo, sartuta egonik ere, inguruabar edo baldintza jakin batzuk ematen direnean, kontratua ondorioz gabe uzten dutenak.
- vii. **Estaldura edo Bermea.** Aseguratzailerak onartutako konpromisoa, ezbeharraren ondorio ekonomikoak bere gain hartzeko kontratuan ezarritako mugaraino.

2. ERANSKINA

APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA

Ondoren zehaztuko den araudian ezarritakoaren arabera idatzi da Gardentasun Politika:

ARAUDIA

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/97 (EB) Zuzentaraua, 2016ko urtarrilaren 20koa, aseguruak banatzeari buruzkoa

3/2020 Errege Lege Dekretua, otsailaren 4koa, premiazko neurriena, zeinaren bidez Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen baitira Europar Batasuneko zenbait zuzentarau, honako eremu hauetan: sektore jakin batzuetako kontratazio publikoa, aseguru pribatuak, pentsio-planak eta -funtsak, zerga arloa eta auzi fiskalak

50/1980 Legea, urriaren 8koa, aseguru-kontratuari buruzkoa

34/2002 Legea, uztailaren 11koa, informazio-gizartearen eta merkataritza elektronikoaren zerbitzuei buruzkoa

22/2007 Legea, kontsumitzaileentzako finantza-zerbitzuak urrunetik merkaturatzeari buruzkoa

2486/1998 Errege Dekretua, Aseguru Pribatuak Antolatu eta Gainbegiratzeko Erregelamendua onartzen duena

BATZORDEAREN 2017/2358 (EB) ERREGELAMENDU ESKUORDETUA, 2017ko irailaren 21ekoa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/97 (EB) Zuzentaraua osatzen duena, aseguru-enpresei eta aseguru-banatzaleei aplikatu dakizkiekeen produktuen kontrol- eta gobernantza-betekizunei dagokienez