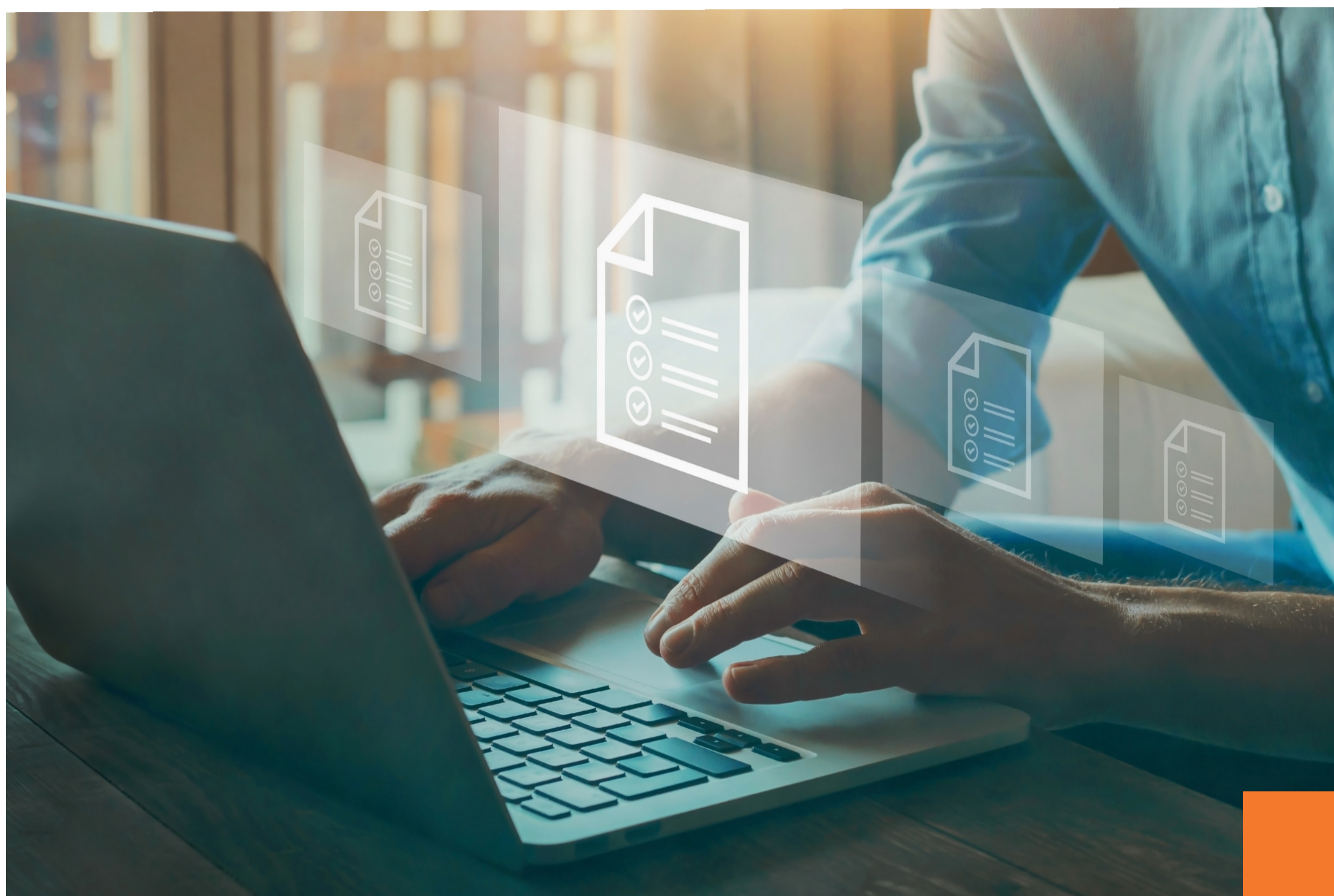


Política de Transparencia en la distribución de productos de seguros a través de medios de comunicación a distancia



Contenido del documento

1. Introducción, Objeto y Ámbito de Aplicación	2
2. Principios de Actuación	3
3. Política de Transparencia	3
4. Publicación de la política	6
5. Gestión de Quejas y Reclamaciones	6



El presente documento tiene por objeto desarrollar la Política de Transparencia en la distribución de productos de seguros a través de medios de comunicación a distancia (en adelante, Política) de Bankinter Operador de Bancaseguros Vinculado, S.A. (en adelante, el Mediador) con domicilio en Paseo de la Castellana, 29 (CP 28046), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 1857, folio 220, Hoja, 9643, provisto de CI A-28157360 y en el Registro Administrativo Especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda (Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid), <http://www.dgsfp.mineco.es>, con clave OV-0028.

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 productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia, en cumplimiento de la normativa establecida en 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), así como en los estándares de auto-regulación y códigos de conducta aplicables a la Entidad.

Esta Política ha sido elaborada para asegurarse de que el Mediador cumple con los requisitos establecidos legalmente, buscando los siguientes objetivos principales:

- Reforzar la protección del consumidor de productos de seguros.
- Reforzar la transparencia en la información facilitada por el Mediador al consumidor de productos de seguros.

La Política establece los requisitos de transparencia e información a la clientela que debe aplicar el Mediador cuando utiliza un medio de comunicación a distancia, en este caso, a través de los sitios web que Bankinter pone a disposición de sus clientes, (www.bankinter.com; www.bankinter.com/empresas,¹), el teléfono de atención telefónica o en cualquier dispositivo móvil como por ejemplo la App Bankinter , para ofrecer los productos de seguro que se distribuyen por parte del Mediador a través de su red de distribución Bankinter, S.A.

¹ Sitios web Propiedad de Bankinter SA



La Política se regirá por los siguientes principios:

- Cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente, procurando que la información del producto que se está ofertando sea imparcial, clara y no engañosa, y fomentando que tanto la comercialización como la publicidad del seguro sean coherentes con las ventajas y riesgos .
- 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.



3.1 Criterios utilizados para la selección de los productos de entidades aseguradoras

A continuación, y teniendo en cuenta que el Mediador no facilita asesoramiento antes de la contratación de los productos de seguro, se detallan los criterios utilizados por el Mediador para la selección de los productos ofertados:

- Que el Mediador y la entidad aseguradora para la que distribuya productos de seguro hayan suscrito el correspondiente contrato de agencia de seguros.
- Que los productos cuenten con información clara que permita cumplir con los requisitos de transparencia, permitiendo al cliente entender las características, los riesgos, costes y beneficios de producto.
- Que, en la medida de lo posible, el producto esté diseñado de modo que no se utilicen expresiones que puedan generar confusión en cuanto a su naturaleza y características y se use un lenguaje claro que permita la comprensión del producto para el cliente.
- Que se traten de productos diseñados y comercializados de manera adecuada, en el mejor interés de los clientes y que mejor se adapten a sus exigencias y necesidades.
- Que tanto los productos de inversión basados en seguros (IBIPs) como los que no tienen esa consideración siempre tengan en cuenta los siguientes aspectos:
 - La complejidad para entender los riesgos y funcionamiento del producto por parte del cliente;
 - El público objetivo al que va destinado el producto y el tipo de cliente al que no debe distribuirse el producto; y
- Que las entidades aseguradoras que hayan creado el producto sean de reconocido prestigio y cuenten con amplia experiencia y solvencia financiera.

3.2 Relación de entidades aseguradoras

Si bien el Mediador tiene concertados contratos de agencia con diferentes aseguradoras, a través de su web solamente comercializa seguros de las entidades aseguradoras siguientes:

- Bankinter Seguros de Vida, SA
- Mapfre España, SA
- Liberty Seguros, SA



En cualquier caso, la relación completa de entidades aseguradoras se puede consultar en el siguiente enlace de la web pública de Bankinter SA:

Información de interés sobre el mediador (DISCLAIMER WEB) (bankinter.com)

El Mediador ha suscrito el correspondiente contrato de agencia de seguros con las entidades aseguradoras para la que distribuye productos de seguro.

3.3 Remuneración percibida de las entidades aseguradoras

El Mediador percibe por parte de las compañías aseguradoras una comisión incluida en la prima de seguro y cualquier otro tipo de remuneración que pueda recibir dependerá de las características del contrato de seguro concertado.

En cualquier caso, el cliente será informado expresamente conforme a lo dispuesto en la normativa específica de distribución de seguros.

3.4 Precio del seguro

El Mediador trabaja con distintas entidades aseguradoras y realiza la distribución de los productos de seguro, de distintos ramos y características, sobre los que haya concertado un acuerdo específico de agencia. En función del tipo de producto de seguro, el precio podrá estar o no garantizado al final del proceso de simulación / contratación, informándose al cliente según el caso específico.

3.5 Derecho de desistimiento

Los clientes pueden ejercer su derecho de desestimiento, los plazos para ejercerlos cuando se contrato un seguro en comercialización a distancia según la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores son los siguientes:

- 30 días en los seguros de vida
- 14 días en el resto de seguros

El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos relativos a:

- Los contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado
- Contratos de seguro en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos.



3.6 Otra información relevante

De conformidad con la normativa vigente que resulte aplicable en cada momento, Bankinter Operador de Bancaseguros Vinculado, SA y las entidades aseguradoras con las que opera 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. De esta forma, el Mediador tratará 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.
- Importe de la prima del seguro, que es el precio total que debe satisfacer el tomador por el seguro, con inclusión de todas las comisiones, costes y gastos, así como todos los impuestos pagados a través de la entidad aseguradora.
- Modalidades de pago y su ejecución.
- Si el seguro se ofrece de forma combinada junto a otros bienes o servicios, se aportará información sobre su contenido, alcance y garantías de cada producto.
- En los seguros de vida-ahorro, se informará de forma precisa y destacada sobre si el producto está garantizado, o por el contrario si corresponde al tomador asumir el riesgo vinculado a la inversión.
- 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.

3.7 Actualización de la información

La información plasmada en la presente Política será revisada por el Mediador al menos de forma anual o con una periodicidad inferior en caso de que fuera necesario porque se produzcan cambios en la distribución de seguros que así lo requieran.

En cualquier caso, los clientes que deseen contratar cualquiera de los productos de seguro ofrecidos por parte del Mediador, así como información adicional, tendrán a su disposición los medios habituales de comunicación con el Mediador (línea de atención telefónica) y la red de oficinas de Bankinter.



Con la finalidad de que los clientes o potenciales clientes de Bankinter puedan conocer el contenido y acceder al mismo, la presente Política de Transparencia se publicará en la página web de Bankinter (<https://www.bankinter.com>) a través de la que se ofertan los productos de seguros mediados por el Mediador.

La versión vigente de la Política de Transparencia será la versión que esté publicada en la página web de el Mediador en cada momento.

Sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la vía judicial, el tomador del seguro, el asegurado y el beneficiario, podrán presentar quejas y/o reclamaciones derivadas del contrato de seguro, ante los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de cada una de las entidades aseguradoras con las que trabaja Bankinter Operador de Bancaseguros Vinculado, SA.

En cuanto a las funciones propias de Bankinter Operador de bancaseguros SA, en el desarrollo de sus funciones como mediador de seguros, Bankinter dispone de un Servicio de Atención al Cliente y de un Defensor del Cliente y del Participe. Con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, y facilitarles la tramitación de las reclamaciones que pudieran plantearse, pone a su disposición:

- El teléfono de Atención al Cliente de Bankinter: 900 802 081
- El servicio de Atención al Cliente:
C/ Pico San Pedro, 1. 28760 Tres Cantos (Madrid).
O bien por correo electrónico: incidencias_sac.bankinter@bankinter.es
- Si lo desea puede dirigirse al Defensor del Cliente:
D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga
C/ Raimundo Fernández Villaverde nº61- 8ºdcha.
28003 MADRID
Teléfono: 91 429 56 61
- En caso de resolución no satisfactoria para el interesado, o bien si la misma hubiera sido desestimada, no admitida o que no hubiera sido resuelta en un plazo de dos meses desde su presentación, puede presentar la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



Gracias

