

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

**Santander Mediación Operador de Banca-  
Seguros Vinculado, S.A.**

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

<b>1 OBJETIVO, ÁMBITO Y ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo de la Política .....	1
1.2 Ámbito de la Política .....	1
1.3 Alcance de la Política .....	1
<b>2 LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA.....</b>	<b>2</b>
2.1 Criterios utilizados para la selección de los productos de las entidades aseguradoras.....	2
2.2 Entidades aseguradoras.....	3
2.3 Remuneración percibida de las entidades aseguradoras.....	3
2.4 Precio .....	3
2.5 Frecuencia en la actualización de la información.....	4
<b>3 PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA.....</b>	<b>4</b>
3.1 Fecha de validez y revisión de la Política .....	4
<b>CONTROL DE VERSIONES.....</b>	<b>5</b>

## **1 OBJETIVO, ÁMBITO Y ALCANCE**

### **1.1 Objetivo de la Política**

El presente documento tiene por objeto desarrollar la Política de Transparencia (en adelante, “**Política**”) de Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado S.A. (en adelante, el “**Mediador**”). La finalidad del presente documento es detallar los requisitos 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 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 (...) seguros privados (en adelante “**RDL 3/2020**”), así como en los estándares de auto-regulación y códigos de conducta aplicables tanto al Mediador, como al Grupo Santander.

Esta Política ha sido elaborada para asegurarse de que el Mediador cumple con los requisitos establecidos legalmente, poniendo especial foco en los siguientes aspectos:

- 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.

### **1.2 Ámbito de la Política**

La presente Política es de aplicación a Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A., inscrito en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con nº. OV-0042.

### **1.3 Alcance de la Política**

La Política de Transparencia recoge los elementos requeridos legalmente a los mediadores de seguros para cumplir los requisitos de transparencia e información a la clientela exigidos cuando el Mediador utiliza un medio de comunicación a distancia, en este caso, el sitio web (tanto la web pública como la web privada (“Supernet”), el teléfono (i.e. “Superlínea”) o el dispositivo móvil (i.e. “App Santander”), para ofrecer los productos de seguro que se distribuyen por parte del Mediador a través de su red de distribución Banco Santander, S.A.

La presente Política será de aplicación a todas las actividades en las que el Mediador ofrezca a los clientes de Banco Santander, S.A. productos de seguro a través de cualquier medio de comunicación a distancia, además de los indicados anteriormente.

## **2 LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA**

La Política pretende proporcionar la información al cliente o potencial cliente del Mediador a través de los medios de comunicación a distancia (i.e. la página web, el teléfono o la App Santander) donde el Mediador ofrece los productos de seguro.

### **2.1 Criterios utilizados para la selección de los productos de las entidades aseguradoras**

A continuación, se detallan los criterios utilizados por el Mediador para la selección de los productos ofertados:

- Que los productos se adapten a las exigencias y necesidades de los clientes de la red de distribución del Mediador.
- Que el Mediador y la entidad aseguradora para la que distribuya productos de seguro hayan suscrito el correspondiente contrato de agencia de seguros.
- 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 los productos no generen dificultades de entendimiento para el cliente teniendo en cuenta los objetivos, intereses, las características y los conocimientos de los clientes; los riesgos, costes y beneficios de producto; y que no cause ningún tipo de efecto adverso para el cliente.
- 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.
- Transparencia e información clara en la documentación comercial, precontractual y contractual de los productos de seguro comercializados, en particular, en la información correspondiente a la posible oferta combinada.
- Que los productos de inversión basados en seguros (IBIPs) siempre tengan en cuenta:
  - Los riesgos del tomador;
  - El objetivo de preservación de capital;
  - La liquidez del producto;
  - 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 cuenten con la estructura de costes y gastos adecuada, en particular que no oculten los gastos o sea demasiado compleja para su comprensión.

- Respecto a los Productos de Ahorro (no IBIPs):
  - Que siempre tengan en cuenta el mercado y el público al que va destinado el producto;
  - Que tengan en cuenta el riesgo del producto;
  - Que tengan en cuenta la liquidez del producto;
  - Que tengan en cuenta la complejidad del producto con base en las características del cliente al que van destinados; y
  - Que el público objetivo al que va destinado el producto esté adecuadamente definido.
- Que las entidades aseguradoras que hayan creado el producto sean de reconocido prestigio y cuenten con amplia experiencia y solvencia financiera.

## **2.2 Entidades aseguradoras**

El Mediador ofrece productos de seguro de las siguientes compañías aseguradoras participadas por el Grupo Santander, así como de otras compañías que aparecen publicadas en la página web del Mediador ([www.santandermediacionobsv.com](http://www.santandermediacionobsv.com)):

- Santander Seguros y Reaseguros, Compañía Aseguradora, S.A.
- Santander Vida Seguros y Reaseguros S.A.
- Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A.
- Santander Mapfre Seguros y Reaseguros, S.A.

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

## **2.3 Remuneración percibida de las entidades aseguradoras**

El Mediador percibe una remuneración dineraria por parte de las compañías aseguradoras sobre la base de una comisión incluida en la prima de seguro y cualquier otro tipo de remuneración, incluida cualquier posible ventaja económica ofrecida u otorgada, que 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.

## **2.4 Precio**

El Mediador trabaja con distintas entidades aseguradoras y realiza la distribución de los productos de seguro sobre los que haya concertado un acuerdo específico de distribución, siendo estos de distintos ramos y características. Por ello, en función de la entidad aseguradora con la que el cliente contrate y 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. En aquellos casos en los que el precio informado al cliente esté garantizado, el Mediador informará del plazo y de las condiciones de mantenimiento de la oferta del precio.

## **2.5 Frecuencia en la actualización de la información**

La información plasmada en la presente Política será actualizada por Santander Mediación al menos anualmente o con una periodicidad inferior en caso de que fuera necesario.

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 Banco Santander.

## **3 PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA**

La presente Política se publicará en la página web del Mediador ([www.santandermediacionobsv.com](http://www.santandermediacionobsv.com)) de manera destacada y se incluirá la titularidad y condición del sitio web para que los usuarios del Mediador puedan ejercer con todas las garantías los derechos de asistencia y defensa de sus intereses, lo que incluye usar las instancias de reclamación interna.

Asimismo y con la finalidad de que el usuario pueda conocer la Política de Transparencia del Mediador, esta también será publicada en la página web pública de Banco Santander (<https://www.bancosantander.es>), a través de la que se ofertan los productos de seguro mediados por el Mediador.

### **3.1 Fecha de validez y revisión de la Política**

La presente Política entrará en vigor desde la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración. Su contenido será objeto de revisión, al menos anualmente, o con una periodicidad inferior en caso de que fuera necesario, por la función de Cumplimiento Normativo del Mediador. Dicha revisión se aprobará por el Comité de Dirección del Mediador.

Si como consecuencia de la revisión anual hubiera que realizar modificaciones sustanciales de la Política, se someterá nuevamente a la aprobación del Consejo de Administración.

En concreto, la función de Cumplimiento Normativo del Mediador se asegurará de:

- La permanente adaptación de la presente Política a los requisitos normativos exigidos, dando respuesta a las distintas obligaciones legales, así como a las características del propio Mediador.
- La correcta aplicación de la presente Política y del funcionamiento adecuado de los medios y procedimientos que en la misma se detallan.

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

**CONTROL DE VERSIONES**

<b>Versión</b>	<b>Responsable documento</b>	<b>Responsable mantenimiento</b>	<b>Fecha Cambio</b>	<b>Comité Aprobado</b>	<b>Fecha Aprobación</b>	<b>Fecha revisión programada</b>
1	Cumplimiento	Cumplimiento	25/03/2020	Consejo de Administración	28/09/2020	28/09/2021

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1	Redacción Política

Se hace constar que el presente documento contiene la “*Política de transparencia en la contratación de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia*”, cuya versión y fecha de aprobación por parte del Consejo de Administración se han reflejado anteriormente.