

02. POLÍTICA

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGURO A TRAVÉS DE CANALES A DISTANCIA

**SANTANDER MEDIACIÓN, OPERADOR
DE BANCA-SEGUROS VINCULADO, S.A.**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	OBJETIVO, ÁMBITO Y ALCANCE	1
1.1	Objetivo de la Política.....	1
1.2	Ámbito de la Política.....	1
1.3	Alcance de la Política	1
2	LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	1
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
3	PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	4
3.1	Fecha de validez y revisión de la Política	4
4	CONTROL DE VERSIONES.....	5

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 seguros a través de los distintos canales 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 autorregulación 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 utilice canales a distancia, en este caso:

- Canal Digital: Sitio web (tanto la web pública como la web privada) 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.
- Canal teléfono (i.e. “Superlínea”).

La presente Política será de aplicación a todas las actividades en las que el Mediador ofrezca a los clientes de Banco Santander, S.A. (previo consentimiento) productos de seguros a través de cualquier canal a distancia, además de los indicados anteriormente.

2 LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

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

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 de seguros ofertados:

- **Se adapten a las exigencias y necesidades de los clientes de la red de distribución del Mediador.**
- 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.
- 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.**
- El Mediador y la entidad aseguradora para la que distribuya productos de seguros hayan suscrito el **correspondiente contrato de agencia de seguros.**
- Que las **entidades aseguradoras que hayan creado el producto sean de reconocido prestigio y cuenten con amplia experiencia y solvencia financiera.**
- **No generar dificultades de entendimiento** para el cliente teniendo en cuenta los **objetivos, intereses, las características y conocimientos de los clientes; los riesgos, costes y beneficios de producto;** y que no cause ningún tipo de **efecto adverso para el cliente.**
- **Transparencia e información clara en la documentación** comercial, pre-contractual y contractual de los productos de seguro comercializados, en particular, en la información correspondiente a la posible oferta combinada.
- 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.
- 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.
- La selección y mantenimiento de los productos ofertados tendrá en cuenta los resultados de los procesos de gobernanza y supervisión de producto, incluyendo la revisión periódica de indicadores de comercialización, reclamaciones, incidencias detectadas en los controles de calidad, anulaciones y cualquier otra información relevante sobre la experiencia del cliente.

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)

El Mediador ha suscrito el correspondiente contrato de agencia de seguros con las entidades aseguradoras para la 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 (IDD).

2.4 Precio

El Mediador trabaja con distintas entidades aseguradoras y realiza la distribución de los productos de seguros sobre los que haya concertado un acuerdo específico de distribución, siendo éstos 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 Comercialización conjunta de productos y servicios. Cuando los productos de seguro se comercialicen conjuntamente con otros productos o servicios, el Mediador facilitará al cliente la información exigida por la normativa aplicable sobre ventas combinadas, incluyendo la naturaleza opcional u obligatoria de cada producto cuando corresponda.

3 PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política se publicará en la página web del Mediador (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 seguros mediados por el Mediador.

3.1 Fecha de validez y revisión de la Política

Esta Política será aprobada por el Consejo de Administración, a propuesta del Área de Cumplimiento.

La Política **se revisará por el Área de Cumplimiento con periodicidad mínima anual, proponiéndose al Comité de Dirección**, en su caso, las medidas que se estimen necesarias para su mejora, a fin de que siempre se mantenga actualizada, realizándose si fuera necesario cambios o modificaciones que se consideren convenientes.

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

En concreto, el Área de Cumplimiento Seguros 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. www.santandermediacionobsv.com

4 CONTROL DE VERSIONES

Versión	Responsable documento / mantenimiento	Fecha Cambio	Comité Aprobado	Fecha Aprobación	Fecha revisión programada
1	Cumplimiento	25/03/2020	Consejo de Administración	28/09/2020	28/09/2021
2	Cumplimiento	20/09/2021	Comité de Dirección	29/10/2021	29/10/2022
3	Cumplimiento	23/01/2023	Comité de Dirección	27/01/2023	27/01/2024
4	Cumplimiento	19/02/2024	Comité de Dirección	23/02/2024	23/02/2025
5	Cumplimiento	09/04/2025	Comité de Dirección	05/06/2025	05/06/2026
6	Cumplimiento	28/05/2026	Comité de Dirección	02/06/2026	02/06/2027

Versión	Descripción del cambio
1	Redacción Política
2	Revisión Política
3	Revisión Política
4	Revisión Política
5	Revisión Política
6	Revisión Política