

## ASEGURU PRODUKTUAK URRUTIKO KOMUNIKABIDEEN BIDEZ BANATZEKO ORDUAN BETETZEKO GARDENTASUN-POLITIKA

Administrazio Kontseiluak onartua 2025eko urriaren 30ean

## AURKIBIDEA

1. AURKEZPENA .....	3
2. JOKABIDE-PRINTZIPIOAK .....	3
3. GARDENTASUN-POLITIKAREN ONESPENA ETA EGUNERAKETA.....	3
4. APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA.....	4
5. IZAERA, XEDEA ETA APLIKAZIO-EREMUA.....	4
6. ASEGURU-ENTITATEEN PRODUKTUAK AUKERATZEKO ERABILITAKO IRIZPIDEAK.....	5
7. ASEGURU-ENTITATEAK .....	7
8. ASEGURU-ENTITATEETATIK JASOTAKO ORDAINSARIA .....	7
9. INFORMAZIOA: PREZIOA, BESTE INFORMAZIO GARRANTZITSU BAT ETA HAREN EGUNERAKETA.....	7
10. KEXEN ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETA .....	8
11. ARGITARATZEA.....	9
12. ERANSKINAK.....	10

## 1. AURKEZPENA

Dokumentu honen xedea Kutxabank, S.A.-ren (Aurrerantzean, “Entitatea” edo “Kutxabank”) Gardentasun-politika garatzea da. Dokumentu honen xedea da idatziz jasotzea aseguruaren produktuak urrutiko komunikabideen bidez bezeroei helarazteko bete behar diren printzipio orokorrak, 3/2020 Errege Dekretu-legean bildutako araudia beteaz, otsailaren 4koa, Espainiako ordenamendu juridikoan Europar Batasuneko hainbat zuzentzarau txertatzen dituen premiazko neurriena (aurrerantzean, “3/2020 ELD”), eta baita Entitatearen autorregulazioko eta jokabide kodeen estandarrak beteaz. Politika honetan letra larriz idatzitako terminoak **1. Eranskinean** zehaztutako definizioen arabera ulertu behar dira.

## 2. JOKABIDE-PRINTZPIOAK

Gardentasun-politika, aurreikusitako xedearekin betetzeko helburuarekin, hurrengo printzipioetan oinarrituko da:

- Indarrean dauden legeak eta arauak betetzea, bezeroen babes arlokoak bereziki. Aseguruaren merkaturatzea eta publizitatea eskaintzen ari den produktuaren kontratuan jasotako abantaila eta arriskuekin koherenteak izan daitezen sustatuko du, inpartziala, argia eta ez engainagarria.
- Produktuen salmentan eta zerbitzuak ematean integritatea eta gardentasuna, haiek bezeroen ezaugarriari eta beharrei egokitu behar baitira.

Politika egitea eta egokitzearen ardura Marketin, Irudia eta Publizitatea arloari dagokio. Politikari eta gainerako prozedurei lotuta Entitateak egingo dituen ekintza guztiak behar bezala dokumentatuta, gordeta ikuskaritza-xedearekin eta eskuragarri egon beharko dira, agintari gainbegiratzaileek, aldeztatik eskatuta, eskuratu ahal izateko.

## 3. GARDENTASUN-POLITIKAREN ONESPENA ETA EGUNERAKETA

Gardentasun-politika Kutxabanken Administrazio Kontseiluak onartu beharko du. Politika honetan deskribatutako edukiak eta prozedurak indarrean egongo dira berriz eguneratzen diren arte. Ikuskaritza eta betetze batzordearen erantzukizuna izango da urtean behin politika hau berrikustea. Berrikuspen horrek, gutxienez, hurrengoak eragingo ditu:

- (i) Gardentasun-politika hau zuzendu behar duten jokabide-printzipioak betetzearen ebaluazioa.
- (ii) Hobekuntza-proposamenen eguneratzea, eraldaketa eta aurkezpena. Eguneraketak, eraldaketak eta hobetze-proposamenak Administrazio Kontseiluak onartu beharko ditu. Ikuskaritza eta Betetze Batzordeak politika eguneratua aurkeztea erabaki dezan, Araudia Betetzea eta Taldearen Kontrolerako Sailaren aldeko txostena beharko du, Batzordean bertan hala adierazten badute aldekoa dela ulertuko baita.

Aurrekoa alde batera utzi gabe, neurri zuzentzaileak behar bezain arin hartuko direla bermatzeko, tipografia- edo hizkuntza-aldaketa hutsak, eta baita eranskinei bakarrik eragiten dietenak ere, Txikizkako Batzordeak onartuko ditu, eta aldaketek Politikaren funtsezko printzipio eta irizpideei eragiten ez dietela edo desitxuratzen ez dietela egiaztatuko du.

#### 4. APLIKATU BEHARREKO ARAUDIA

Gardentasun-politika idazteko orduan oinarritzat hartu da **2. Eranskinean** zehaztutako aplikatu beharreko araudia. Eranskin hau eguneratu egin beharko da, aipatutako araudiak izan ditzakeen eguneratze, aldaketa edo transposizioen arabera.

#### 5. IZAERA, XEDEA ETA APLIKAZIO-EREMUA

##### 5.1 Izaera eta xedea

Politika honen helburua da Kutxabanken bezeroari edo bezero izan daitekeenari Entitateak aseguru-bitartekari gisa banatzen dituen aseguru-produktuei buruzko informazioa ematea, eta baita eskaintzen dituen produktuen merkaturatze-prozesuari buruzko informazioa ematea ere, urrutiko komunikabideen bidez (adib. web orria edo aplikazioa, telefono-kanala, etab.) eta haren merkaturatze-prozesua, aipatutako bitartekoen bidez, non erakundeak aseguru-produktuak eskaintzen baititu. Araudia betetzeko eta Entitateak legez ezarritako baldintzak betetzen dituela ziurtatzeko egin da politika hau, eta arreta berezia jarri da alderdi hauetan:

- Aseguru-produktuen kontsumitzailearen babesa sendotzea.
- Entitateak aseguruaren produktuen kontsumitzaileari emandako informazioaren gardentasuna sendotzea.

## 5.2 Aplikazio eremua

Prozedura hau Kutxabanki aplikatuko zaio. Kutxabank banka-aseguruetakoa operadore eskusiboa da, Kutxabank Vida y Pensiones erakundearena. Gainera, erakunde horrek baimena du Kutxabank Aseguradorearekin jarduteko, eta Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren Aseguru eta Berraseguru Banatzaileen Administrazio Erregistroan inskribatuta dago, OE0004 zenbakiarekin.

## 6. ASEGURU-ENTITATEEN PRODUKTUAK AUKERATZEKO ERABILITAKO IRIZPIDEAK

Jarraian, Entitateak urrutiko komunikabideen bitartez eskainitako bitartekaritza aseguruaren produktuak hautatzeko erabilitako irizpideak zehatu ditugu:

Aseguruaren produktuei dagozkienak:

- Modu egokian diseinatutako eta komertzializatutako produktuak izatea, bezeroen interesen arabera onenak, eta haien eskakizunei eta beharrei hobe egokitzen direnak.
- Produktuek bezeroarentzat ulermen-arazorik ez sortzea, bezeroen helburuak, interesak, ezaugarriak eta ezagutzak, arriskuak, kostuak eta produktuaren onurak kontuan hartuta, eta bezeroarentzat inolako ondorio kaltegarririk ez eragitea.
- Produktua izaerari, ezaugarriari eta arriskuei dagokienez nahasmena sor dezaketen esamolderik ez izatea, eta bezeroarentzat produktua ulertzen lagunduko duen hizkuntza argia erabiltzea.
- Paketeen edo sortatan merkaturatzen diren produktuen kasuan (kostua murrizteko, finantza-baldintzak hobetzeko edo

estaldura edo zerbitzu gehigarriak emateko xedearekin), produktuen dokumentazioak eta kontratazio-prozesuak bezeroari araudiaren arabera eman behar zaion informazioaren gardentasun egokia bermatzea, bere interesen eta beharren arabera erabaki informatu eta egoki bat hartu ahal izan dezan.

- Kutxabanken bezero direnei edo izan daitezkeenei urrutiko komunikabideen bitartez informatu daitezkeen aseguruaren produktuak izatea. Horretarako, Entitateak eta aseguru-entitateek, aseguruaren produktu horien ezaugarriak eta konplexutasuna aintzat hartuta, hurrengoak bermatuko dute:
  - Produktuaren merkaturatzea eta xede-publikoa behar bezala definituta egotea, produktuaren konplexutasunaren eta bezeroaren ezaugarrien arabera.

- Konplexu gisa sailkatutako aseguruen produktuen kasuan ( IBIP direlakoak esaterako) beti hartuko da kontuan hurrengoak: kostuen eta gastuen egitura egokia izatea, gastuak ez ezkutatzea edo ulertzeko konplexuegia ez izatea; zein bezero motari ez banatu produktua; bezeroak hartuko lituzkeen arriskuak produktua kontratatzeagatik; kapitala babesteko xedea, eta baita produktuaren likidezia ere.
- Asegurua kontratatu aurreko informazio-prozesuan, bezero potentzialak argi eta oinarrizko moduan jakin eta ulertu ahal izango ditu aseguruak eskaintzen dituen estaldurak, baita horien muga ekonomikoa ere; estali gabeko eta/edo baztertu gabeko arriskuak daudela; hala badagokio, produktuari lotutako kostuak eta gastuak; uko egiteko eskubiderik badagoen ala ez, eta hori gauzatzeko epea; eta kontratua egin arte jarraitu beharreko prozedura eta izapideak.

Aseguru-entitateei dagokienez:

- Kontrol-gobernantza eta produktu-gobernantza prozedura egoki bat izatea.
- Bezeroentzako arreta-sistema edo bezeroaren defendatzaile egokia izatea, bezeroek aseguru-kontratuen inguruan egon daitezkeen liskar guztiak ebatzi ahal izan ditzaten.
- Ezbeharren bat gertatuz gero, aseguru-entitateek bezeroentzat arretagune egokiak izatea.
- Azken helburua bezeroak babestea izanik, aseguru-entitateek bitarteko egokiak izatea aseguru-entitatearen eta bezeroaren artean, entitatearen eta bezeroaren artean, bezeroen artean edo haien banaketa-kanalen artean sor daitezkeen interes-gatazkak saihesteko edo konpontzeko.
- Produktuen jarraipena egiteko prozedurak izatea eta, beharrezkoa izanez gero, ahalik eta azkarren egokitu ahal izatea, aplikatu beharreko arauen aldaketa, bilakaera teknologikoa edo merkatuaren egoeraren aldaketa bezalako faktoreen arabera.
- Kontrol-mekanismoak izatea, produktuen aldizkako jarraipena egiteko, aurreikusitako helburuko publikoari merkaturatzen ote zaizkion jakiteko eta produktua, bere bizitzan zehar, bezeroaren beharretara egokitzen ote den jakiteko.

## 7. ASEGURU-ENTITATEAK

Kutxabank S.A. Kutxabank Vida y Pensiones sozietatearen banku-aseguruen operadore eskusiboa da. Kutxabank Aseguradora SAUrekin eragiketak egiteko baimena du, eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Aseguru eta Berraseguru Banatzaileen Administrazio Erregistroan inskribatuta dago, OE0004 zenbakiarekin.

## 8. ASEGURU-ENTITATEETATIK JASOTAKO ORDAINSARIA

Kutxabankek aseguru-entitateetatik komisio bat jasotzen du aseguruak banatzeagatik. Aseguruaren priman sartuta dago kantitate hori, eta haren ezaugarrien arabera zehaztuko da aseguru bakoitzaren neurria.

## 9. INFORMAZIOA: PREZIOA, BESTE INFORMAZIO GARRANTZITSU BAT ETA HAREN EGUNERAKETA

Erakundeak banatzen ditu banaketarako berariazko hitzarmena duten aseguru-produktuak. Produktu horiek arlo eta ezaugarri desberdinetakoak dira.

### 9.1. PREZIOA

Horregatik, aseguru-produktu motaren arabera, prezioa bermatuta edo bermatu gabe egon daiteke prozesuaren bukaeran, eta bezeroari jakinaraziko zaio, aseguru zehatz bat kontratatzeke prozesuan zehar, prozesuaren bukaeran datorren prezioa bermatuta dagoen ala ez.

### 9.2. BESTE INFORMAZIO GARRANTZITSU BAT

Horregatik, indarrean dagoen araudi aplikagarriarekin bat etorriz, Kutxabanke eta aseguru-entitateek informazio garrantzitsua, egiazkoa eta nahikoa jarriko dute bezeroaren eskura, modu argi eta ulergarrian, betiere produktua benetan kontratatu aurretik, aseguruaren ezaugarri nagusiei eta, bereziki, baldintza juridiko eta ekonomikoei buruz. Produktu-motaren eta erabilitako urruneko komunikazio-bidearen arabera, Erakundeak beharrezko neurriak hartuko ditu informazio hori emateko eta bezeroak elementu hauen ideia argia eta osoa izan dezan:

- Aseguruaren estaldura nagusien deskribapena, horietako bakoitzaren muga ekonomikoak, halakorik badu, eta aseguruaren onuradunak prestaziorik ez jasotzea ekar lezaketen estali gabeko arriskurik edo bazterketarik dagoen adieraztea.

- Aseguruaren prima, hau da, aseguru-hartzaileak ordaindu beharko duen prezio totala, komisio, karga eta gastu guztiak barne, eta baita aseguru-entitatearen bitartez ordaindutako zerga guztiak ere. Halaber, aseguru motaren arabera, prezioa zenbat denboraz aldatuko ez den eta hari eusteko baldintzak zein diren adieraziko da.
- Ordainketa modalitateak eta nola exekutatzen diren.
- Aseguruaren inguruan emandako informazioa zenbat denboraz balioko duen adieraztea.
- Asegurua aseguratzearekin zerikusia ez duten beste ondasun edo zerbitzu batzuekin uztartuta eskaintzen bada, produktu bakoitzaren edukia, irismena eta bermeak.
- Uko egiteko eskubidea dagoen ala ez eta, dagoenean, hura erabiltzeko epea eta baldintzak.
- Kontratuaren gutxieneko iraupena.
- Uko egiteko eskubideez gain, alderdiek kontratua suntsiarazteko izan ditzaketen eskubideei eta eskubide horiek baliatzeko baldintzei buruzko informazioa.

### 9.3. EGUNERAKETA

Informazioan, haren indarraldia eta/edo eguneratze-data adieraziko da.

## 10. KEXEN ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETA

Bide judizialera jotzeko aukeraren kalterik gabe, aseguru-hartzaileak, aseguratuak eta onuradunak aseguru-kontratuaren ondoriozko kexak eta/edo erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte, Kutxabanken Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. Horretarako, bulegoetan eskuragarri dagoen inprimakia bete beharko da, edo kexa eta erreklamazioen inprimakia deskargatu eta honako moduren batean aurkeztu:

1. Kutxabanken merkataritza sareko gure edozein bulegotan.
2. Idatziz, Bezeroen Arreta Zerbitzura zuzenduta:

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

3. Ziurtagiri digitala edukiz gero, e-mailez honako helbide honetara bidali beharko da: [atencion.cliente@grupokutxabank.com](mailto:atencion.cliente@grupokutxabank.com).

Edonola ere, kexak eta/edo erreklamazioak aurkeztu ahal izango dira Aseguruen eta Pentsio-funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazioen Zerbitzuan. Erreklamazioak onartu eta izapidetzeko, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan aldez aurreko erreklamazioa aurkeztu dela egiaztatu behar da, eta erreklamazio hori ezetsi egin dela, ez dela onartu edo aurkeztu zenetik bi hilabeteko epea igaro dela ebatzi gabe.

## **11. ARGITARATZEA**

Politika hau Entitatearen web-orrian argitaratuko da, eta webgunearen titulartasuna eta izaera erantsiko dira, bezeroek berme guztiekin baliatu ahal izan ditzaten beren interesen laguntza- eta defentsa-eskubideak, barne erreklamazioko instantziak erabiltzea barne.

## 12. ERANSKINAK

# 1. ERANSKINA

## DEFINIZIOAK

Dokumentu honi dagokionez, hurrengo definizioak aplikatuko dira:

- i. **Entitatea:** Kutxabank, S.A. esan nahi du.
- ii. **Bezeroa:** aseguru-entitateak aseguru-hartzaile edo aseguratu gisa harremana izan dezakeen pertsona fisiko edo juridikoa.
- iii. **Hartzailea:** asegurua aseguru etxearekin kontratatzen duen pertsona da, eta prima ordaintzeko betebeharra hartzen duena.
- iv. **Onuraduna:** bizi-aseguruetan, hartzaileak edo kontratatzaileak aseguru-kontratuan ezartzen diren kalte-ordainen eskubideen titular gisa polizan izendatutako pertsona da.
- v. **Uko egitea (Eskubidea):** aseguruaren hartzaileak kontratu mota batzuetan eta inguruabar zehatz batzuetan, kontratua baliogabetzeko burutzen duen ekintza, kalteen kasuan, 24 egunekoa eta bizitza-aseguruetan 30 egunekoa bukatzen denetik hasita. Aseguratzailerak eskubidea du emandako zerbitzuarengatik primaren zati bat jasotzeko.
- vi. **Salbuespenak (arriskuenak):** polizaren bermeetan sartzen ez diren arriskuak edo, sartuta badaude ere, inguruabar zehatz batzuekin edo kontratuan aurretik zehaztuta zeuden baldintzak gertatzen direnean asegurua ez aplikatzea.
- vii. **Estaldura edo Bermea:** aseguratzaile batek onartutako konpromisoa, zeinaren bidez bere gain hartzen baititu, kontratuan ezarritako mugaraino, ezbeharrak eragindako ondorio ekonomikoak.

## 2. ERANSKINA

# APLIKATUKO DEN ARAUDIA

Gardentasun-politika idazteko orduan oinarritzat hartu da jarraian zehaztutako aplikatu beharreko araudia.

### ARAUDIA

---

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/97 Zuzentaraua (EB), 2016ko urtarrilaren 20koa, aseguru banaketari buruzkoa.

---

3/2020, 2020 Errege Lege Dekretua, otsailaren 4koa, Espainiako ordenamendu juridikoan Europar Batasuneko hainbat zuzentarau txertatzen dituen premiazko neurriena, hainbat sektoreetako kontratazio publikoari dagokionez; aseguru pribatuena; pentsio-planena eta -funtsena; zerga-eremuarena eta auzi fiskalena

---

50/1980 Legea, urriaren 8koa, Aseguru-kontratuei buruzkoa.

---

34/2002 Legea, uztailaren 11koa, informazioaren gizartearen zerbitzuei eta merkataritza elektronikoari buruzkoa.

---

22/2007 Legea, kontsumitzaileentzako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari buruzkoa.

---

2486/1998 Errege Dekretua, Aseguru Pribatuen Ordenamendu eta Gainbegiratze erregelamendua onartzen duena.

---

BATZORDEAREN 2017ko irailaren 21eko 2017/2358 (EB) ERREGELAMENDU ESKUORDETUA, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/97 (EB)

Zuzentaraua osatzen duena, aseguru-enpresei eta aseguru-banatzailerei aplikatu  
beharreko produktuen kontrol- eta  
gobernantza-betekizunei dagokienez.