

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 13

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE SEGUROS A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Confiasegur Operador de Banca-Seguros Exclusivo, S.L.	Pibank Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración
		Fecha: 28/07/2026

CONTROL DE VERSIONES				
Versión	Descripción	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha
1.0	Versión Inicial	CONFIASEGUR	Consejo Administración	28/07/2026

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 13

ÍNDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	REFERENCIAS Y VINCULACIONES NORMATIVAS	3
2.1	Normativa Principal de Distribución de Seguros	3
2.2	Normativa sobre Comercialización a Distancia.....	4
2.3	Normativa sobre Publicidad.....	4
2.4	Normativa sobre Protección al Consumidor	4
2.5	Normativa sobre Reclamaciones	5
2.6	Normativa sobre Protección de Datos	5
3	ALCANCE.....	5
4	RESPONSABILIDADES	6
4.1	CONFIASEGUR	6
4.2	CASER	6
5	DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS A DISTANCIA.....	7
5.1	Información sobre el Mediador y su Registro.....	7
5.2	Naturaleza de la Actividad y Vínculo Contractual	7
5.3	Criterios utilizados para la selección de productos de la entidad aseguradora	7
5.4	Asesoramiento y Carácter de la Información.....	8
5.5	Transparencia en la Remuneración	8
5.6	Resolución de Conflictos y Atención al Cliente	9
5.7	Protección de Datos de Carácter Personal	9
5.8	Grabación y Soportes Duraderos	10
5.9	Derecho de Desistimiento.....	10
5.10	Comunicaciones Comerciales y Carga de la Prueba.....	11
6	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	12
7	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	12

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 13

1 OBJETIVO

La Política de Transparencia en la Distribución de Productos de Seguros a través de Medios de Comunicación a Distancia (en adelante, la “**Política**”) tiene como objetivo principal garantizar la transparencia y la protección de las personas consumidoras en la contratación de seguros a distancia, asegurando que la clientela tome una decisión informada sobre los mismos antes de vincularse contractualmente con la empresa aseguradora.

De forma específica, la Política busca cumplir con tres metas fundamentales:

1. **Cumplimiento de la normativa vigente en materia de distribución de seguros a distancia:** dar cumplimiento a las obligaciones en materia de protección a las personas consumidoras de productos de seguros e información a facilitar a la clientela con carácter previo a la formalización y contratación de los productos de seguro a distancia.
2. **Transparencia sobre la Figura del Mediador:** informar al cliente que Confiasegur Operador de Banca-Seguros Exclusivo, S.L. (en adelante, “**CONFIASEGUR**” o el “**Mediador**”) es un operador vinculado en exclusiva a CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, “**CASER**”), lo que significa que no ofrece una comparativa de mercado ni asesoramiento independiente, sino únicamente comercializa los productos de dicha aseguradora a través de la red comercial de Banco Pichincha España, S.A. (en adelante, el “**Banco**” o la “**Entidad**”).
3. **Transparencia en las Remuneraciones:** revelar cómo se remunera al mediador (mediante comisiones ya incluidas en la prima y un pago por exclusividad), garantizando que las personas consumidoras sepan que no existen costes adicionales directos u ocultos.

En resumen, su propósito es evitar la asimetría informativa, permitiendo que la clientela comprenda quién le vende el seguro, qué relación tiene con la entidad aseguradora y qué derechos de reclamación le asisten.

La presente Política ha sido redactada específicamente para **CONFIASEGUR OPERADOR DE BANCA-SEGUROS EXCLUSIVO, S.L.**, cumpliendo con las obligaciones de información previstas en el **art. 134 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 la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

2 REFERENCIAS Y VINCULACIONES NORMATIVAS

2.1 Normativa Principal de Distribución de Seguros

- Directiva (UE) 2016/97 (IDD): Directiva sobre la distribución de seguros que busca nivelar las condiciones de competencia y reforzar la protección del consumidor en toda la UE.
- 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 la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código:	PB 030
		Fecha:	28/07/2026
		Versión:	1.0
		Página:	4 de 13

Regula la distribución de seguros y reaseguros, y transpone parcialmente al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/25/UE y la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (IDD).

- Art. 134: Establece las obligaciones de información técnica y precontractual en la venta a distancia.
- Art. 152: Define la responsabilidad civil del operador de banca-seguros y la obligación de que la entidad aseguradora (CASER) asuma dicha responsabilidad en modelos exclusivos.
- Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros.

2.2 Normativa sobre Comercialización a Distancia

- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (regula, entre otros aspectos, la obligación de facilitar a los consumidores la información en "soporte duradero" y el derecho de desistimiento).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE).

2.3 Normativa sobre Publicidad

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

2.4 Normativa sobre Protección al Consumidor

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (base para la regulación de pólizas y plazos de preaviso).
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (vinculada a la plataforma de resolución de la Comisión Europea).
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código:	PB 030
		Fecha:	28/07/2026
		Versión:	1.0
		Página:	5 de 13

- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

2.5 Normativa sobre Reclamaciones

- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2.6 Normativa sobre Protección de Datos

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Circular 1/2023, de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

3 ALCANCE

La presente Política es de aplicación a la distribución de seguros en todas las fases de la mediación en el que se comercialicen productos exclusivos de CASER a través de CONFIASEGUR y, en particular, a través de la red de distribución cedida por Banco Pichincha España, S.A. a CONFIASEGUR:

- **La entidad distribuidora:** vincula legalmente a CONFIASEGUR (como operador de banca-seguros) y a su matriz, Banco Pichincha España, S.A., en su labor de mediación.
- **La entidad aseguradora:** Vincula la responsabilidad civil y el servicio de atención al cliente a CASER, como compañía exclusiva.
- **La clientela:** protege a cualquier persona física o jurídica que actúe como persona tomadora, asegurada o beneficiaria en una contratación realizada con CASER.
- **Medios a Distancia:** es de aplicación obligatoria para la comercialización y formalización de seguros realizada sin la presencia física simultánea de la clientela y del mediador en el territorio español. Esto incluye:
 - Canal Web/Online: Contratación a través de portales digitales o Apps.
 - Canal Telefónico: Telemarketing y venta telefónica.
 - Correo Postal: Si se utilizara para el intercambio de ofertas y aceptación.

	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 13

4 RESPONSABILIDADES

4.1 CONFIASEGUR

Las responsabilidades de CONFIASEGUR, como Operador de Banca-Seguros Exclusivo, incluyen, entre otras, las siguientes:

- **Actuar en todo momento con honestidad, equidad y profesionalidad** en el desempeño de su actividad de distribución de seguros, velando siempre por el mejor interés de la clientela, de conformidad con el principio general establecido en el art. 17.1 de la Directiva (UE) 2016/97 sobre distribución de seguros.
- **Analizar y determinar las exigencias y las necesidades de la clientela**, basándose en informaciones obtenidas de la propia clientela para seleccionar y/u ofrecer los productos de seguros que mejor se adapten a sus necesidades.
- **Facilitar de forma gratuita a la clientela información objetiva, clara y precisa sobre la naturaleza y características del producto de seguro, así como sus riesgos, costes y gastos asociados y beneficios**, a efectos de que la clientela pueda comprender dicho producto y adoptar una decisión informada y fundada sobre los mismos antes de vincularse contractualmente con la empresa aseguradora.
- **Entregar de forma gratuita la información precontractual (Documento de Información del Producto de Seguro -IPID-) y la póliza en papel o un soporte duradero** que permita a la clientela conservar dicha información.
- **Informar explícitamente sobre la naturaleza de la comisión que percibe de la entidad aseguradora** por la contratación del seguro (la remuneración de CONFIASEGUR se encuentra incluida en la prima del seguro incluida en la prima).
- **Actuar como encargada del tratamiento de los datos de carácter personal** en nombre y por cuenta de la Aseguradora, de conformidad con lo establecido en el artículo 203 del Real Decreto-ley 3/2020 y a los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

4.2 CASER

CASER, como aseguradora en modelo de exclusividad, asume los siguientes compromisos críticos:

- **Responsabilidad civil profesional** derivada de cualquier error o negligencia en la mediación realizada por CONFIASEGUR, de acuerdo con el art. 152 del Real Decreto-ley 3/2020.
- **Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela** relacionados con los seguros contratados con la mediación de CONFIASEGUR, a través de su Servicio de Defensa del Asegurado (SDA), cuya resolución favorable vincula legalmente a la compañía.

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 7 de 13

- **Actúa como responsable del tratamiento de los datos personales** captados por el mediador, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

5 DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS A DISTANCIA

5.1 Información sobre el Mediador y su Registro

En cumplimiento de la normativa vigente, se informa que la actividad de mediación es realizada por:

- **Denominación Social:** CONFIASEGUR OPERADOR DE BANCA-SEGUROS EXCLUSIVO, S.L.
- **N.I.F.:** B86519212.
- **Domicilio Social:** Calle Lagasca, 4 (28001 Madrid).
- **Titularidad:** Empresa participada al 100% por **Banco Pichincha España, S.A.** (N.I.F. A85882330).
- **Registro Mercantil:** Inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30188, Folio 110, Hoja M-543352.
- **Registro DGSFP:** Inscrito en el Registro Administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número **OE-0006**, que puede consultarse en la página web de la DGSyFP (<https://dgsfp.mineco.gob.es/>).

5.2 Naturaleza de la Actividad y Vínculo Contractual

- El Mediador actúa como **Operador de Banca-Seguros Exclusivo de CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (CASER)**, de conformidad con lo establecido en el art. 134.1.a) del Real Decreto-ley 3/2020.
- El Mediador está contractualmente obligado a realizar actividades de mediación exclusivamente para CASER (**exclusividad**).
- **CASER asume la responsabilidad civil profesional** derivada de las actividades de mediación de CONFIASEGUR, de conformidad con lo establecido en el art. 152 del Real Decreto-ley 3/2020.
- **El Mediador no posee más del 10% del capital de ninguna aseguradora**, ni ninguna aseguradora posee más del 10% del capital del Mediador (**sin participaciones cruzadas**).

5.3 Criterios utilizados para la selección de productos de la entidad aseguradora

A continuación, se detallan los criterios utilizados por CONFIASEGUR para la selección de los productos de seguro de CASER comercializados a través de canales a distancia:

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 13

- **Estar diseñados en el mejor interés de la clientela**, de tal forma que se adapten a las exigencias y necesidades de la clientela de CONFIASEGUR y del Banco, teniendo en cuenta la naturaleza y características de los productos de seguros, así como los riesgos, costes y gastos asociados y beneficios del producto para la clientela, frente a los beneficios esperados por CONFIASEGUR sobre los mismos.
- **Disponer de la correspondiente documentación precontractual y contractual adecuada**, redactada con un lenguaje claro, y **sin utilizar expresiones que puedan generar confusión en cuanto a su naturaleza y características del producto de seguro, así como sus riesgos, costes y gastos asociados y beneficios**, de forma que la clientela pueda comprender el producto de seguro que va a contratar y si se ajusta o no a sus necesidades y objetivos.

A este respecto, la información precontractual estará configurada con el formato normalizado a nivel europeo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2017/1469 de la Comisión, de 11 de agosto de 2017, y la póliza del contrato de seguro entregada a la clientela contendrá, como mínimo, los elementos exigidos por el art. 8 de la Ley 50/1980, que, entre otros, son: identificación de las partes, naturaleza y descripción del riesgo cubierto, exclusiones, suma asegurada, importe de la prima, duración del contrato y nombre del mediador interviniente. A su vez, las cláusulas limitativas de los derechos del asegurado serán destacadas tipográficamente y requerirán aceptación expresa por escrito, conforme al art. 3 de la misma Ley.

5.4 Asesoramiento y Carácter de la Información

Antes de la celebración de cualquier contrato de seguro a distancia:

- **Información objetiva, clara y precisa:** El Mediador actúa en nombre y por cuenta de CASER, facilitando de **forma gratuita a la clientela información objetiva, clara y precisa sobre la naturaleza y características del producto de seguro, así como sus riesgos, costes y gastos asociados y beneficios**, a efectos de que la clientela pueda comprender dicho producto y adoptar una decisión informada y fundada sobre los mismos antes de vincularse contractualmente con la empresa aseguradora.
- **Sin Asesoramiento Personalizado:** CONFIASEGUR no ofrece el servicio de asesoramiento basado en un análisis objetivo y personalizado de productos de seguros, ni tampoco ofrece productos financieros o bancarios comercializados por Banco Pichincha España, S.A.

Sin embargo, y con carácter previo a cualquier contratación, CONFIASEGUR recabará información suficiente sobre las exigencias y necesidades de la clientela, con el fin de asegurar que el producto ofrecido se ajuste a dichas necesidades.

5.5 Transparencia en la Remuneración

CONFIASEGUR percibe, por su intervención en la distribución de seguros, la siguiente remuneración:

- **Comisiones:** el Mediador percibe una remuneración dineraria de CASER en forma de comisión, la cual ya está incluida en la prima del seguro.

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código:	PB 030
		Fecha:	28/07/2026
		Versión:	1.0
		Página:	9 de 13

- **Sin honorarios directos:** la clientela no abona honorarios profesionales adicionales directamente al Mediador. CONFIASEGUR no percibirá ningún tipo de honorario profesional directo por parte del cliente, salvo que se pacte expresamente lo contrario por escrito.
- **Pagos Adicionales:** el Mediador ha percibido un pago único por parte de CASER derivado del acuerdo de exclusividad firmado entre las partes.

5.6 Resolución de Conflictos y Atención al Cliente

La clientela dispone de los siguientes canales para presentar una queja o reclamación formal sobre aquellos contratos de seguros realizados por medios electrónicos o a distancia:

1. **Servicio de Defensa del Asegurado (SDA) de CASER:** se encarga exclusivamente de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por su clientela (tomadores, asegurados y/o beneficiarios), cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos.
 - Presencialmente: en cualquier oficina de CASER abiertas al público.
 - Correo postal: Avenida de Burgos N.º 109 (28050 Madrid).
 - E-mail: defensa-asegurado@caser.es
 - Más información: <https://www.caser.es/>
2. **Plataforma para la resolución de litigios por compras en línea:** la Plataforma ODR (<https://consumer-redress.ec.europa.eu/>) es una herramienta *online* desarrollada por la Comisión Europea para la resolución de litigios en línea, y cuya finalidad es ayudar a las personas consumidoras y comerciantes a solucionar altercados relativos a compras de productos y/o servicios contratados *online*.
3. **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP):** en caso de disconformidad con el pronunciamiento dictado por el Servicio de Defensa del Asegurado (SDA) de CASER, o transcurrido el plazo de un mes sin que dicho SDA haya emitido su resolución, la clientela puede formular su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
 - Correo postal: Paseo de la Castella, 44 (28046 Madrid).
 - Telemáticamente: <https://dgsfp.mineco.gob.es/>

5.7 Protección de Datos de Carácter Personal

CASER actúa como responsable del tratamiento de sus datos personales principalmente para la correcta gestión del aseguramiento y el cumplimiento del contrato o precontrato, así como para el cumplimiento de obligaciones legales, la prevención del fraude y la elaboración de perfiles comerciales.

- **Derechos:** La clientela puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y otros, mediante carta dirigida a Asesoría Jurídica – Protección de Datos al domicilio social

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código:	PB 030
		Fecha:	28/07/2026
		Versión:	1.0
		Página:	10 de 13

de la compañía, en Avenida de Burgos N.º 109 (28050 de Madrid), o mediante correo electrónico dirigido a derechosrgpdgrupocaser@caser.es.

Para información más detalladas sobre estos derechos, así como para ejercitar los mismos, la clientela puede consultar el apartado “[Derechos Protección de Datos](#)” de la página web de CASER (<https://www.caser.es>).

- **Delegado de Protección de Datos (DPD):** CASER ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD), con quien la clientela, si así lo desean, podrán contactar en lo referente a todas las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales y para el ejercicio de sus derechos según lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Datos de contacto del DPD:

- Correo postal: Avenida de Burgos N.º 109 (28050 Madrid)
- E-mail: dpogrupocaser@caser.es

En caso de que la clientela no considere atendidos de forma debida sus derechos personales, pueden presentar una reclamación ante la autoridad de control competente, en este caso, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Más información en la página web www.aepd.es.

- **Más información sobre el tratamiento de datos personales:** Política de Privacidad de CASER publicada en la página web de CASER (<https://www.caser.es>) o en el siguiente enlace directo: <https://www.caser.es/politica-de-privacidad>

5.8 Grabación y Soportes Duraderos

De acuerdo con el art. 134.3, cuando la contratación se realice telefónicamente o mediante otros medios de comunicación a distancia, toda la información previa y las condiciones contractuales se facilitarán a la clientela en **papel o un soporte duradero** con antelación suficiente a la formalización del contrato, permitiendo así su correcta lectura y archivo.

5.9 Derecho de Desistimiento

De conformidad con el art. 10 de la Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros, la clientela dispone del derecho a desistir del contrato sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, en los siguientes plazos:

- 14 días naturales para seguros distintos del seguro de vida, contados desde la celebración del contrato o desde la recepción de las condiciones contractuales en soporte duradero, si esta fuera posterior;
- 30 días naturales para contratos de seguro de vida, contados desde que se informe a la clientela de la celebración del contrato.

	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código:	PB 030
		Fecha:	28/07/2026
		Versión:	1.0
		Página:	11 de 13

El ejercicio de este derecho se deberá realizar a través de la realización y envío por correo certificado de un escrito en el que se recojan los datos personales del asegurado y número de póliza, y se exprese claramente la intención de desistir del contrato de seguro. Dicho escrito se deberá dirigir a la sede social de Caser, ubicada en Avenida de Burgos, 109 - 28050 Madrid, antes de que venza el plazo correspondiente.

En caso de desistimiento, CASER reembolsará a la clientela las cantidades abonadas, pudiendo descontar únicamente el importe proporcional al servicio a prestado hasta ese momento, conforme a lo establecido en el art. 11 de la Ley 22/2007.

El derecho de desistimiento no se aplicará en los supuestos previstos en al Art. 10 numeral 2) de la Ley 22/2007:

1. 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;
2. los de viaje, equipaje o seguros similares de una duración inferior a un mes;
3. aquellos cuyos efectos terminen antes de los plazos de desistimiento;
4. los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador; y
5. los planes de previsión asegurados.

5.10 Comunicaciones Comerciales y Carga de la Prueba

CONFIASEGUR no realizará comunicaciones comerciales a distancia mediante sistemas automáticos de llamada o mensajes de fax sin el consentimiento previo y expreso de la clientela, conforme a lo establecido en el art. 14 de la Ley 22/2007.

De la misma manera, y en concordancia con el art. 13 de la misma Ley, no se prestará ningún servicio financiero no solicitado que genere obligación de pago para la clientela; y en caso de realizarse el mencionado servicio no solicitado, la ausencia de respuesta de la clientela no podrá interpretarse como consentimiento.

Por otro lado, CONFIASEGUR adoptará las siguientes garantías, además de las estipuladas en la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.:

- Al inicio de cada llamada, informará sobre la identidad de CONFIASEGUR, y si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual se efectúa la llamada (CASER), indicará la finalidad comercial de la misma e informará sobre la posibilidad de revocar el consentimiento o ejercer el derecho de oposición a recibir llamadas comerciales no deseadas.
- Cualquier manifestación inequívoca del usuario contraria a la recepción de dichas llamadas se entenderá como revocación del consentimiento o, en su caso, ejercicio del derecho de oposición, atendiéndola de forma inmediata.
- CONFIASEGUR grabará la llamada como medio de demostrar el cumplimiento de la normativa vigente, en especial, y acorde al art. 17 de la Ley 22/2007, corresponde a CONFIASEGUR la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones de información

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 12 de 13

establecidas en la presente Política y en la normativa vigente, así como del consentimiento prestado por la clientela para la celebración y ejecución del contrato, así como respecto a la recepción de la llamada comercial.

6 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política se revisará y, en su caso, actualizará cada 3 años, salvo que existan cambios normativos, estructurales u operativos que requieran una frecuencia de revisión inferior, así como en la medida en que sea preciso, necesario y/o simplemente conveniente.

7 GLOSARIO DE TÉRMINOS

A - D

- **AEPD (Agencia Española de Protección de Datos):** Autoridad de control independiente encargada de velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.
- **Asesoramiento:** Recomendación personalizada a la clientela, por petición suya o por iniciativa de la persona con nivel de distribuidor, respecto de uno o más contratos de seguro.
- **DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones):** Órgano administrativo que supervisa y controla el sector de seguros en España.
- **Derecho de Desistimiento:** Facultad de la clientela para dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose a la otra parte en el plazo establecido (14 o 30 días) sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización.
- **Distribuidor de Seguros:** Toda persona física o jurídica (como CONFIASEGUR) que ejerza la actividad de mediación de seguros a cambio de una remuneración.

E - I

- **Exclusividad:** Vínculo contractual por el cual el mediador solo puede distribuir productos de una única entidad aseguradora (en este caso, CASER).
- **IDD (Insurance Distribution Directive):** Directiva Europea (transpuesta en España por el RDL 3/2020) que regula cómo deben venderse los seguros para proteger al consumidor.
- **IPID (Documento de Información sobre el Producto de Seguro):** Documento estandarizado y breve que resume de forma clara qué cubre y qué no cubre el seguro, facilitando la comparación entre ofertas.

M - O

- **Mediación de Seguros:** Actividades de presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro, o de asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos.
- **Operador de Banca-Seguros (OBS):** Entidad de crédito (o sociedad participada por ella, como CONFIASEGUR y Banco Pichincha España, S.A.) que utiliza las redes de distribución de la entidad bancaria para mediar seguros.

 BANCO PICHINCHA Juntos, mejor	Política de Transparencia en la Distribución de Seguros a Distancia	Código: PB 030
		Fecha: 28/07/2026
		Versión: 1.0
		Página: 13 de 13

- **Orden ECC/2502/2012:** Norma que regula el procedimiento para que la clientela presente quejas y reclamaciones ante los servicios de atención al cliente.

P - R

- **Prima:** El precio que la persona asegurada paga por la cobertura que recibe de la entidad aseguradora.
- **Real Decreto-ley 3/2020:** Real Decreto-ley de medidas urgentes que contiene la normativa vigente de distribución de seguros en España.
- **Remuneración:** Cualquier tipo de comisión, honorario o pago recibido por la actividad de distribución de seguros.
- **Responsable del Tratamiento:** Entidad (CASER) que decide sobre la finalidad y el uso de los datos personales de la clientela.

S - T

- **Soporte Duradero:** Todo instrumento que permita a la clientela almacenar la información que se le dirija personalmente (como un PDF enviado por email o papel) para que pueda consultarla fácilmente en el futuro.
- **Técnicas de Comunicación a Distancia:** Medios que pueden utilizarse para la contratación sin la presencia física simultánea de las partes (teléfono, internet, correo electrónico).
- **Tomador:** La persona que contrata el seguro con la entidad aseguradora y se obliga al pago de la prima.