

Fecha:	27/01/2023						
Sociedad:	CNP ASSURANCES / <i>CNP CAUTION</i>						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPSV <input type="checkbox"/>	Otro: _____
Solicitado por:	THIERRY VASQUEZ						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS- WILLIS TOWERS WATSON SERVICES						

Cumplimentar en caso de contrato, presupuestos, proyectos, u obligaciones de pago

Denominación del Documento:	CONTRATO- ANEXO I-ANEXO II-ANEXO III- ANEXO IV-ANEXO V-ANEXO VI- ANEXO VII						
Apoderado/s de CNP: (según importe económico del contrato) ⁽¹⁾	DAVID LATTE						
Contraparte: (proveedor, o interviniente)	WILLIS TOWERS WATSON SERVICES, S.L.- Rubén Darío Gonçalves Merchán						
Fecha de inicio del contrato:							
Fecha de vencimiento del contrato:							
Renovación Táctica:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO					
Preaviso Cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:				
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:				
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO					
Delegación actividades críticas:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:				
KPI / SLA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO					
Presupuestado:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):				
Código CECO:							
Código PEP:							
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO					
Periodicidad del pago:	Mensual	<input type="checkbox"/>	Trimestral	<input type="checkbox"/>	Anual	<input type="checkbox"/>	Pago único <input type="checkbox"/>

- OBLIGATORIO-

Responsable del Departamento y Director correspondiente:	Fecha: 27/01/2023	Firma:	Firma:
Verificación de Control Financiero: En el caso de que el gasto sea activable.	Fecha:	Firma:	
Verificación de Control de Gestión: En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.	Fecha:	Firma:	
Revisión Asesoría Jurídica: (persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)	Fecha: 27/01/2023	Firma:	

Comentarios Asesoría Jurídica:

CORRESPONSABLE ENCARGADO N/A

Verificación de Compras: Thierry Vasquez	Fecha: 27/01/2023	Firma:	
Representante Legal o Director Financiero David Lattes	Fecha: 27/01/2023	Firma:	

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ENTRE

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y

WILLIS TOWERS WATSON SERVICES, S.L.

27 de Enero de 2023



Página 1 de 27

Reunidos:

De una Parte, D. Rubén Darío Gonçalves Merchán mayor de edad, de nacionalidad portuguesa, con domicilio a efectos del presente acuerdo en C/ Martínez Villergas 52 de– Madrid y provisto del DNI Nº NIE X4381114-M.

Y De otra Parte, D. David Vincent Lattes mayor de edad, de nacionalidad francesa, con domicilio a efectos del presente acuerdo en Calle Cedaceros,10 Planta 5, 28014-Madrid y provisto del de NIE nº Y6119145D.

Intervienen:

El primero en nombre y representación de la compañía WILLIS TOWERS WATSON SERVICES, S.L (en adelante, "WTW" o Willis Towers Watson"), sociedad de nacionalidad española con domicilio en Madrid, Paseo de la Castellana, 36-38, 28046 Madrid y provista de N.I.F. B-83023754, representada en este acto por D. Rubén Darío Gonçalves Merchán, como apoderado en virtud de escritura otorgada a su favor con fecha 8 de junio de 2022 , ante el Notario de Madrid, D. Juan José de Palacio, con el número 4630 de su protocolo, inscripción 71, cuyas facultades se encuentran plenamente vigentes sin que hayan sufridos modificación alguna por parte de su representada.

El segundo, en nombre y representación de las siguientes sociedades, ambas pertenecientes al Grupo CNP ASSURANCES:

CNP ASSURANCES S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA con domicilio social en Carrera de San Jerónimo nº 21, 28014 Madrid y con domicilio a efectos de notificaciones en Calle Cedaceros nº 10, planta 5^a, 28014 Madrid y NIF W0013620J. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30.634, Folio 137 Hoja M-73979.

CNP CAUTION S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA con domicilio social en Carrera de San Jerónimo nº 21, 28014 Madrid y con domicilio a efectos de notificaciones en Calle Cedaceros nº 10, planta 5^a, 28014 Madrid inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 33.803, Folio 166 Hoja M-608403, titular del C.I.F. W0010754J (en adelante, "CNP")

En adelante, ambas sociedades se denominarán conjuntamente "CNP".)

Manifiesta el Sr. David Vincent Lattes que su nombramiento y facultades se encuentran plenamente vigentes sin que hayan sufrido modificación alguna por parte de sus representadas.

En lo sucesivo, a WTW y CNP se les denominará conjuntamente como las "Partes" e individualmente como la "Parte".

EXPONEN:

- I. Que WTW es una sociedad perteneciente al grupo WTW dedicada a la prestación de servicios de asesoramiento y consultoría en materia de seguros y siniestros para la atención de sus clientes, con independencia de que éstos estén asegurados en virtud de pólizas de seguro contratadas con la mediación de alguna empresa del Grupo WTW u otro mediador distinto.
- II. CNP ASSURANCES, S.A. Sucursal en España, y CNP CAUTION, Sucursal en España, son dos sucursales de las compañías de seguros francesas CNP Assurances, S.A. y CNP Caution, S.A. respectivamente cuyo objeto social es desarrollar cualesquiera actividades de seguro en los ramos 00 Vida, 01 Accidentes, 02 Enfermedad (CNP Assurances,

Sucursal en España) y 16 Pérdidas Pecuniarias (CNP Caution, Sucursal en España) para los que están autorizadas y, a tal efecto, realizar todo tipo de actividades conexas o complementarias que se requieran para llevar a cabo la actividad de aseguramiento.

- III. Que WTW está interesado en prestar, y CNP está interesado en recibir la gestión, tramitación y administración de productos de seguros de vida y de no vida, de acuerdo con las especificaciones contempladas en el Anexo 1, bajo las términos y condiciones de este Contrato.
- IV. Que los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas (TPA) a los que hace referencia el presente contrato se realizarán por WTW respecto a los Usuarios acordados por las partes (tal y como este término se define en el Anexo 1 descritos en el presente Contrato).
- V. Basándose en la veracidad del expositivo que antecede, ambas Partes convienen en celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios (el "Contrato"), que se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

I. DEFINICIONES

Las partes convienen que, en relación con el presente contrato, los siguientes términos tendrán las definiciones que a continuación se indica:

- a. "Información Confidencial": Significa todas las informaciones (independientemente del soporte y forma de obtención) divulgadas por una de las Partes, sus empleados, agentes o representantes a la otra Parte en relación con el objeto del presente Contrato y a la actividad de cada una de las Partes, incluyendo, pero sin limitar los siguientes:
 - Los servicios de gestión y administración de pólizas (TPA) contemplados en el presente Contrato; y
 - Cualquier información de naturaleza organizativa, financiera, comercial, tecnológica u otra, en relación con las actividades, negocio, clientes, proveedores, proyectos, operaciones, trabajadores, secretos comerciales, *know-how*, datos personales, aplicaciones informáticas y servicios de las Partes (o de cualquier entidad del grupo a la que pertenezca).
- b. "Información Necesaria": Significa la información requerida al Usuario, según operativa reflejada en el Anexo 3 de este Contrato, por WTW con el fin de poder llevar a cabo los servicios descritos en el presente Contrato.
- c. "Legislación Protección de Datos de Carácter Personal": Significa la 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro.
- d. "Manual Operativo": Significa los procesos operativos de la prestación de Servicios de Gestión y Administración de Pólizas.
- e. "Certificado Individual": Es cada uno de los certificados individuales de seguros correspondientes a la póliza de seguros entre CNP ASSURANCES y el Tomador.

- f. "Precio": Significa lo dispuesto en el Anexo 4 del presente contrato.
- g. "Gestión, tramitación y administración- h. "Usuarios- i. Cancelación del Contrato- j. "Productos de Seguro o Producto- k. "Incumplimiento- l. "Registros- m. "Territorio- n. "Día Habil- o. "Error- p. "Horas de Trabajo- q. "Hecho de Fuerza Mayor

- r. Tendrá la consideración de "Parte Afectada" aquella Parte sobre la que ha recaído un Hecho de Fuerza Mayor, y no puede, le resulta difícil o debe retrasar el desempeño de alguna de sus obligaciones derivadas de este Contrato.
- s. "Prácticas corruptas": Tiene el significado que se le da en el artículo 286 bis. del Código Penal español o cualquier otra normativa que en el futuro pudiera modificarlo o sustituirlo.
- t. "Pólizas" se refiere a las pólizas de seguros colectivas o individuales emitidas por CNP ASSURANCES y cuya gestión, en toda o parte, sea delegada a WTW.
- u. "Conflicto de Interés" es toda situación en la que los intereses de una de las Partes se encuentren en oposición con los intereses de la otra, de tal forma que le lleven a actuar bajo parámetros diferentes a los que se han establecido para garantizar el real y ético cumplimiento de los acuerdos suscritos.
- v. "Steering Committee": Significa la convocatoria de reuniones trimestral entre las Partes para la gestión, control y seguimiento de los servicios de gestión y administración de pólizas por parte de WTW.
- w. "Comité de Servicios": Significa la convocatoria de reuniones mensuales entre las Partes para la revisión del Anexo 1 del presente Contrato.

II. OBJETO DEL CONTRATO

A partir de la fecha de entrada en vigor, WTW se compromete a asumir los deberes, responsabilidades y tareas auxiliares, según lo dispuesto en el presente Contrato, incluidas en la prestación de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas a CNP ASSURANCES de acuerdo con los términos del presente Contrato y según se detalla en el Anexo 1. Los servicios de gestión y administración de pólizas se prestarán en relación con las actividades de seguro de CNP ASSURANCES en el Territorio.

La modificación de los servicios de administración o gestión incluidos en el presente Contrato será acordada previamente por las partes y recogida en un documento que, debidamente suscrito por las mismas, se adjuntará al presente Contrato como Anexo inseparable.

III. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

a) Obligaciones de CNP ASSURANCES

CNP se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Proveer a WTW con la información y colaboración que permitan la adecuada y satisfactoria ejecución del proyecto.
- b. Abonar la remuneración pactada conforme a lo dispuesto en el Anexo 4 del presente Contrato.

b) Obligaciones de WTW

WTW se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- a. Prestación de servicios: WTW prestará los Servicios objeto del presente contrato con la diligencia legalmente exigible durante la vigencia del presente Contrato. En todo caso, la prestación de los presentes Servicios de gestión y administración de pólizas se

realizará conforme a los procesos operativos adjunto al Contrato como Anexo 1 y al nivel de servicio establecido en dicho Anexo.

- b. Las modificaciones de estos procesos operativos deberán reflejarse por escrito, y quedarán como adenda al referido Anexo debiendo ser firmadas tanto por WTW y CNP.
- c. Infraestructura necesaria: WTW dispondrá de la necesaria infraestructura y la mantendrá en las condiciones de operatividad y eficacia para la correcta prestación de los Servicios de WTW.

c) **Obligaciones de ambas Partes**

Ambas Partes se comprometen a cumplir estrictamente con lo establecido en el presente Contrato y en la legislación española aplicable al uso apropiado de marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual e industrial de cada una de las partes.

En cuanto al uso de las marcas y logos cuya propiedad sea de CNP, WTW sólo podrá hacer uso de las marcas, logos y nombres comerciales de CNP con el consentimiento previo y por escrito al departamento de marketing de CNP vía email a la siguiente dirección: peticiones@cnp.es.

El uso de las marcas, nombres comerciales o cualesquiera otros signos distintivos de cada una de las Partes no otorgará a la otra Parte título alguno sobre éstos. Ninguna de las Partes menoscabarán ni permitirá que el valor de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos de la otra Parte se vea perjudicada en modo alguno.

Ambas Partes deberán comunicar a la otra cualquier violación de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos de la segunda. Asimismo, ambas Partes se abstendrán de iniciar cualquier acción por dicho motivo sin el consentimiento previo de la otra Parte.

Si para la aplicación y/o uso de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos de una de las Partes en el país de aplicación de los Servicios fuere necesario el registro de las marcas y/o de las licencias sobre éstas, ninguna de las Partes podrá, sin el consentimiento previo de la otra, solicitar dicho registro. En tanto que sea posible bajo las leyes aplicables, el registro se realizará por o en nombre del titular de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos en cada caso. Las Partes gestionarán la renovación de sus marcas registradas, en caso de que fuese necesario.

IV. DURACIÓN, RESOLUCIÓN Y PLANES DE SALIDA DEL CONTRATO

1) Duración

El presente Contrato entrará en vigor el 1 febrero de 2023 y vencerá en el plazo de TRES (3) años desde la fecha de firma del presente Contrato. El Contrato será prorrogado automáticamente por períodos sucesivos de UN (1) año con un máximo de DOS (2) renovaciones seguidas, salvo que cualquiera de las partes, con al menos dos (2) meses naturales de antelación al vencimiento de cualquiera de los períodos, comunique fehacientemente a la otra su voluntad de darlo por definitivamente vencido al término del periodo de que se trate.

No obstante lo anterior, cualquiera de las Partes, podrá resolver el contrato en cualquier momento (sin necesidad de esperar a la renovación anual), mediante comunicación por escrito a la otra parte, con un preaviso de SEIS (6) meses anterior a la fecha de finalización, sin que

ninguna de las partes pueda reclamar por la resolución mencionada indemnización adicional alguna.

En estos casos WTW deberá cumplir con los planes de reversibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el apartado 3 de la presente Cláusula.

2) Resolución

Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las Partes podrá resolver el Contrato en cualquier momento mediante comunicación a la otra Parte, si esta última incurriera en cualquiera de los casos siguientes:

- a. Incumplimiento de las obligaciones derivadas de este Contrato.
- b. Imposibilidad de cumplimiento del Contrato, legal o de facto, por razones no imputables a la Parte que resuelve el Contrato.
- c. Declaración de concurso o liquidación, así como pérdida o suspensión de autorización legal para operar.
- d. Disminución relevante de su patrimonio o cese de sus actividades.
- e. Fusión o modificación considerable de su situación de propiedad o de dominio. No se considerará causa de resolución aquellas operaciones o reestructuraciones societarias realizadas por las partes dentro del mismo Grupo.
- f. Inmediatamente por cualquiera de las Partes, si alguna garantía dada por la otra resulta ser falsa o engañosa en cualquier aspecto material en el momento en que se hizo o se dio;
- g. Inmediatamente por cualquiera de las Partes, si la otra Parte incurre o persiste en un incumplimiento de cualquiera de las condiciones del presente Contrato y no ha subsanado dicho incumplimiento (o dicho incumplimiento no puede ser subsanado) en un plazo de TREINTA (30) DÍAS a partir de la recepción, por cualquier medio que permite acreditar dicha recepción por la otra parte, de la notificación de dicho incumplimiento y de la solicitud de dicha subsanación;
- h. Inmediatamente por CNP, en caso de tres incumplimientos cometidos por WTW, durante cualquier período de DOCE (12) MESES, de cualquiera de los Indicadores mensuales críticos establecidos como Niveles de Servicio en los Anexos al presente Contrato;
- i. Inmediatamente, por una Parte, si la otra Parte deja de disponer en cualquier momento de las autorizaciones pertinentes que le permitan cumplir legalmente las obligaciones previstas en el presente Contrato;
- j. Inmediatamente por CNP, si hay una violación por parte de WTW de los compromisos de confidencialidad establecidos en presente Contrato;
- k. Inmediatamente por CNP en el caso de que WTW sufra un cambio de control accionario. No considerará causa de resolución aquellos cambios de control realizados por WTW dentro del mismo Grupo WTW PLC.
- l. Cuando una autoridad judicial determine que una de las partes ha participado en Prácticas Corruptas la parte que no haya incumplido tiene derecho a rescindir inmediatamente el presente Contrato. Cuando una entidad judicial haya determinado que la parte incumplidora ha incurrido en Prácticas Corruptas, la parte no



incumplidora tiene derecho a solicitar la devolución del equivalente a DOCE (12) meses de los honorarios por Servicios de Gestión y Administración de Pólizas en un plazo de TREINTA (30) días hábiles a partir de la solicitud por escrito de la parte no cumplidora. En este caso la parte cumplidora no tendrá derecho a recibir cantidad ni penalización alguna por terminación anticipada.

Dicha resolución, que deberá notificarse mediante burofax, correo certificado o cualquier otro medio fehaciente con acuse de recibo, dirigido al domicilio social del destinatario o a cualquier otra dirección indicada para este particular, tendrá efecto a los dos (2) meses de la fecha en que se haya recibido la notificación por la entidad destinataria.

El presente Contrato seguirá produciendo efectos una vez resuelto, sea cual sea la causa de dicha resolución salvo falta de pago, para los Usuarios a los que se les esté tramitando o prestando de los Servicios de WTW del presente Contrato hasta la finalización de la prestación total del Servicio en cuestión a la que viniera obligado WTW según las condiciones de la póliza y lo indicado en los anexos a este Contrato.

En estos casos WTW deberá cumplir con los planes de reversibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el siguiente apartado del presente Contrato.

3) Asistencia para la salida - Reversibilidad

En caso de terminación, por cualquier causa, ambas partes prestarán la máxima colaboración para definir y acometer el plan de salida y la transmisión de los Servicios a CNP o cualquier tercero designado por ésta. En el *Steering Committee* deberá definir dicho plan por escrito y someterlo a los Representantes de ambas Partes para su firma. En el caso de que el *Steering Committee* no consiga ponerse de acuerdo en las estipulaciones del Plan de Salida en un plazo de DIEZ (10) DÍAS hábiles desde que se reúna el Comité de Seguimiento Externalización para tratar este punto (o en un plazo mayor que acuerden las partes), las Partes someterán el Plan de Salida al procedimiento establecido en la Cláusula del presente Contrato "Resolución de Conflictos".

A los efectos de lo determinado en el apartado anterior, tras la entrega de una notificación para rescindir el presente Contrato, las Partes deberán definir el Plan de Salida estableciendo las obligaciones a cumplir por cada una, para ello se deberá reunir el *Steering Committee* en un plazo máximo de VEINTE (20) DÍAS naturales desde que se reciba dicha notificación.

Excepto que las Partes acuerden otra cosa, las obligaciones de cada una estipuladas en el Plan de Salida serán adicionales, y no sustituirán a las obligaciones prestación de los Servicios. WTW seguirá prestando y CNP seguirá recibiendo los Servicios según las condiciones de este Contrato.

Si, después de la fecha de terminación, una de las Partes tiene una deuda contraída con la otra Parte, justificada con una o varias facturas, la Parte que tiene dicha deuda liquidará el importe en el plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS HÁBILES siguientes.

Si se pone fin al presente Contrato de conformidad con la Cláusula V.2.I), se aplicará la penalización por terminación anticipada prevista en el Anexo 1.

4) Trasmisión de datos después de la fecha de terminación o no renovación



En el caso de terminación del Contrato, WTW transferirá a CNP, o a cualquier tercero designado por ésta, toda la información que tenga en relación con este Contrato, excepto aquella información que sea propiedad intelectual o industrial de WTW.

WTW, si así lo solicita CNP ASSURANCES, deberá encargarse, a coste de CNP, de que se copien todos los Datos de CNP ASSURANCES a sus propios medios de almacenamiento y entregará toda la información y datos (incluyendo los datos relativos a contratos, tomadores, asegurados y/o beneficiarios) a CNP ASSURANCES en un plazo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la rescisión del presente Contrato.

WTW deberá devolver inmediatamente a CNP tras la rescisión del Contrato todos los documentos, manuales, informes y otros materiales (incluyendo todas las copias) que se hayan suministrado en virtud del Contrato o en relación con su ejecución y que contengan Información Confidencial de CNP o información relativa a pólizas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios o cualquier Dato de Carácter Personal y deberá remitir un certificado a CNP de que ha cumplido con esta obligación. No obstante, WTW podrá retener la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, así como para acreditar la prestación del servicio y por motivos de respaldo tecnológico de la información (back-up) siempre y cuando la legislación vigente lo permita y únicamente por el tiempo establecido en la misma.

WTW apoyará, asistirá y cooperará con CNP y con cualquier tercero designado por CNP para hacerse cargo de la prestación de todos y cada uno de los servicios de gestión y administración de pólizas tras la terminación del presente Contrato, a fin de permitir a CNP o a cualquier tercero designado por CNP pueda garantizar la plena continuidad y calidad de la prestación de servicios a los asegurados y titulares de las pólizas.

Los costes extraordinarios (entendidos como los no correspondientes a la normal gestión de los Servicios) en que WTW tuviera que incurrir para la transmisión de la información y datos a CNP o el tercero designado por ésta, serán asumidos por CNP o el tercero designado. WTW deberá someter a la aprobación previa y por escrito de CNP aquellos costes que sean a su cargo.

Para evitar cualquier tipo de duda, ni WTW ni sus Subcontratistas deberán conservar ninguna copia de la información y datos incluyendo los Datos de Carácter Personal tras la rescisión de este Contrato y serán responsables del borrado de sus sistemas, salvo en los supuestos descritos en el Anexo 3 de Encargo del Tratamiento de Datos Personales.

Si WTW no cumple plenamente con lo estipulado en la presente Cláusula, o no lo hace dentro de los plazos acordados entre las partes en este contrato, WTW estará obligado a pagar una penalización a CNP. Para no dar lugar a interpretación, el incumplimiento total incluye, entre otras cosas, la retención de cualquier documento relacionado con los servicios de gestión y administración de pólizas prestados a CNP, ya sea en copia impresa o en formato electrónico; el suministro de información de tal manera que CNP no pueda comprenderla razonablemente; el suministro de cualquier fichero después de la fecha solicitada por CNP o de cualquier otra forma prevista en el presente Contrato. La penalización será equivalente al importe total abonado por CNP a WTW en concepto de remuneración de servicios por el presente contrato anualidad en curso a la fecha de extinción del Contrato.

5) Integridad

Este Contrato, junto con sus anexos, constituye la totalidad del Contrato, y sustituye a cualquier otro acuerdo anterior alcanzado entre las Partes respecto al objeto principal del Contrato.

Cada una de las Partes reconoce que no ha confiado o ha suscrito este Contrato debido a cualquier otra manifestación, garantía o compromiso (ya sea contractual o de otro tipo) que los expresamente contenidos en el Contrato.

Excepto según lo que establezcan las normas obligatorias de la legislación aplicable a las que las Partes no puedan renunciar, ninguna de las Partes es responsable frente a la otra Parte de una manifestación o garantía que no esté incluida en este Contrato.

Nada de lo contenido en la presente Cláusula limitará o restringirá de modo alguno la responsabilidad de una de las Partes derivada de un fraude.

6) Totalidad del Contrato

Este Contrato constituye la totalidad de los acuerdos entre las Partes en relación a su contenido, y deroga cualquier acuerdo previo entre ellas, bien sean orales o escritos, relacionados con el objeto de este Contrato.

7) Renuncia

Ninguna renuncia (ya sea expresa o tácita) de alguna de las Partes a cualquiera de las disposiciones del presente Contrato y sus Anexos, ni ningún incumplimiento o falta de cumplimiento de la otra Parte del Contrato en la ejecución de cualquiera de esas disposiciones, se considerará o constituirá una renuncia continuada o una renuncia a cualquier otra disposición, sea o no similar, del presente Contrato y, por lo tanto, ninguna de esas renuncias impedirá a la parte afectada a hacer cumplir cualquiera de las otras disposiciones del presente Contrato, a ejercer cualquier derecho en virtud del mismo o a actuar ante cualquier incumplimiento o falta de cumplimiento posterior de la otra parte del presente Contrato en virtud de cualquiera de las disposiciones del mismo.

8) Modificaciones

Ninguna modificación, alteración o complemento a este Contrato será válida en ningún respecto, a menos que esté firmada por ambas Partes. Las aprobaciones o consentimientos aquí establecidos deberán también constar por escrito.

V. FACTURACIÓN

a) Precio del servicio

CNP pagará a WTW por la prestación de los Servicios de WTW la cantidad económica anual incluidos los impuestos legalmente repercutibles que se detallan en el Anexo 4 del presente Contrato.

b) Periodicidad de facturación

Para llevar a cabo el pago de los servicios, WTW emitirá dos facturas mensuales (una a cada Compañía), dentro de los primeros DIEZ (10) días hábiles del periodo correspondiente de la factura en la que se especificarán los impuestos aplicables en cada momento.

c) Pagos

CNP deberá satisfacer el pago de las facturas correspondientes, en un plazo máximo de TREINTA (30) días hábiles desde la fecha de recepción de la factura.

d) Datos bancarios para la realización del pago

El abono de cada una de las facturas mensuales se realizará a la cuenta que se establece en el presente contrato y cuya titularidad ostenta WTW.

IBAN: ES44-0049-1803-5321-1043-7398

Datos de la cuenta bancaria:

SWIFT: BSCHESMM

e) Datos para envío de factura

El envío de las facturas se realizará por parte de WTW a la siguiente dirección de correo electrónico. Igualmente, WTW remitirá el original de la misma en un periodo breve de tiempo.

Buzón: CNP/ facturas@cnp.es

VI. GASTOS

Excepto donde se indique lo contrario en el presente Contrato, cada una de las Partes pagará sus propios costes relativos a la negociación, preparación, ejecución y puesta en práctica por su parte del Contrato y de cualquier documento que se mencione en el mismo.

VII. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro, será de obligado cumplimiento para cada una de las Partes.

WTW tendrá la condición de Encargado del Tratamiento del Cliente de los datos de carácter personal y estará obligado a cumplir las condiciones estipuladas en el Anexo 3 al presente contrato.

a) Datos personales de los firmantes

Los Datos Personales de los representantes de las Partes que firman el presente Contrato serán tratados de acuerdo con la siguiente política de privacidad:

¿Quién es el Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales?	Por parte de WTW: Willis Towers Watson Services S.L. Delegado de Protección de Datos: privacy@wtwco.com
	Por parte de CNP: CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA CNP CAUTION SUCURSAL EN ESPAÑA Dirección postal: Calle Cedaceros 10, Planta 5, 28014 Madrid

XXI. COMUNICACIONES

a) Modo de efectuarlas

Todas las notificaciones que deban hacerse de conformidad con las condiciones del presente Contrato serán suficientes en todos los aspectos si se hacen por escrito y se entregan personalmente o se envían por correo certificado con acuse de recibo o burofax a la Parte que deba recibir la notificación o comunicación en la dirección que figura a continuación o a cualquier otra dirección que cualquiera de las Partes pueda especificar mediante notificación por escrito a la otra.

A falta de pruebas de recepción de lo expuesto anteriormente, se considerará que toda notificación u otra comunicación en virtud de la presente se ha realizado debidamente:

- En ese día hábil, si se entrega personalmente cuando se deja en la dirección mencionada en la presente Cláusula antes de las 17.00 horas GMT de un día hábil;
- Si se envía por correo certificado o burofax a la fecha del acuse de recibo.

b) Direcciones

A efectos de comunicaciones las Partes designan las siguientes direcciones:

i. CNP ASSURANCES/CNP CAUTION:

Domicilio a efectos de Notificaciones:

Calle Cedaceros 10, planta 5 28014 Madrid. España

Atención: Thierry Vasquez

i. WTW:

Domicilio:

C/ Martínez Villergas 52 de Madrid

Atención: D. Rubén Gonçalves

c) Cambio de dirección

Toda comunicación enviada a las direcciones que constan en la Cláusula anterior se entenderá correctamente efectuada, excepto si el destinatario hubiera previamente notificado por correo certificado a la contraparte un cambio de dirección.

XXII. PREVENCIÓN FRENTE AL FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN

CNP tiene tolerancia cero en lo que se refiere a prácticas de soborno y corrupción, así como mantienen un estricto control para prevenir el fraude por lo que cuentan con políticas cuyo objetivo es prevenir estas prácticas en el seno de ambas entidades y en cualquier relación con terceros. Se adjunta como Anexo 5 carta sobre los Principios Éticos que aplican a CNP y de los que WTW debe ser conocedor y respetar en sus relaciones con CNP.

Con base a lo anterior, WTW declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados, así como a cualquier tercero que colaboren con ella, para prevenir y evitar la participación en actividades relacionadas con el fraude, la corrupción y el soborno y



que serán de aplicación en el desarrollo del presente Contrato. Adicionalmente las Partes declaran que el Contrato se celebra única y exclusivamente para desarrollar objetivos de negocio, y que en ningún caso atiende a intereses particulares de cualesquiera de las Partes o al propósito de obtener una ventaja indebida para una de las Partes, uno de sus empleados o directivos.

En concreto, WTW garantiza, en relación con el presente Contrato, que no existirán ventajas financieras o de cualquier otro tipo que hayan sido acordadas o que lo puedan ser en el futuro con cualquier persona perteneciente a CNP.

El incumplimiento de cualquiera de las previsiones anteriores será considerado como un incumplimiento grave del Contrato y dará derecho a CNP a su terminación inmediata sin perjuicio de cualesquier otras acciones legales que les puedan corresponder.

XXIII. APPLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS

CNP no realizará pago de cantidad alguna que les pueda exponer o implique cualquier sanción, prohibición o aplicación de medidas restrictivas, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional y, en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

CNP tendrá derecho a rescindir los acuerdos o contratos suscritos en el caso de que su contraparte adquiera la categoría de persona sancionada o se le aplique una medida restrictiva, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional, y en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

XXIV. CONFIDENCIALIDAD

A los efectos de esta Cláusula:

- a) Por "Información" se entenderá toda la información confidencial de la Parte Reveladora, ya sea comercial, financiera, técnica o de otro tipo, revelada al Receptor en relación con la negociación o ejecución del presente Contrato (ya sea revelada verbalmente, en forma documental; por demostración o de otro modo) que esté contenida en cualquier forma (incluidos, entre otros, datos, imágenes, documentos y medios legibles por ordenador) y que incluya copias de dicha información confidencial;
- b) Por "Parte que revela o Parte Reveladora" se entiende la Parte que proporciona la Información; y
- c) Por "Receptor" se entiende la Parte que la recibe en el caso concreto.

De este modo, cada Parte se compromete respecto de la Información de la que es destinataria a:

- Tratar dicha Información como confidencial y no revelar la misma, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Reveladora, mediante cualquier manera a cualquier persona, excepto a los empleados, administradores, directivos, asesores o auditores del



Receptor o, los de sus respectivos Grupos empresariales, cuando dichas personas o empresas que estén involucradas o les atañe en el cumplimiento del Contrato y necesiten en el curso de sus obligaciones recibir la Información;

- Velar por que todas las personas y entidades mencionadas en el apartado anterior sean conscientes, antes de la divulgación de esa Información, del carácter confidencial de la misma, de que tienen un deber de confianza con la parte que la divulga, y convengan en mantener esa Información confidencial de conformidad con las condiciones del presente Contrato y en hacer todo lo razonablemente posible para que esas personas y entidades cumplan esas obligaciones;
- Hacer todo lo posible por aplicar y mantener las medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar esa Información del acceso y uso no autorizados, y de la apropiación indebida como se establecen en el Anexo 2 del presente Contrato;
- Tras la finalización o terminación de la ejecución de este Contrato, utilizar todos los esfuerzos razonables para entregar rápidamente a la Parte Reveladora la Información o, destruir o borrar todo el material suministrado por la Parte Reveladora (a su elección) que incorpore cualquier Información de dicha Parte y todas las copias de la misma. No obstante, WTW podrá retener la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, así como para acreditar la prestación del servicio y por motivos de respaldo tecnológico de la información (back-up) siempre que así lo permita la legislación vigente y por el plazo de tiempo establecido en la misma.

Las restricciones contenidas en el apartado anterior no se aplicarán a la información:

- Que, en el momento de la revelación al receptor, es de dominio público;
- Que se recibe legalmente de un tercero independiente;
- Que esté legalmente en posesión del Receptor o de sus respectivos empleados o asesores antes de la revelación y que no se adquiera directa o indirectamente de la Parte que revela o de cualquiera de sus asesores;
- Cuya revelación sea exigida por la ley o las normas de cualquier organismo regulador pertinente.

En el caso de cualquier revelación que se requiera de conformidad con legalmente el Receptor esté en posesión o de sus respectivos empleados o asesores antes de la revelación y que no se adquiera directa o indirectamente de la Parte que revela o de cualquiera de sus asesores, el Receptor notificará sin demora ese hecho a la Parte Reveladora, de manera que pueda buscar un recurso apropiado para evitar su revelación o renunciar al cumplimiento de las disposiciones de la presente Cláusula.

Cuando se requiera hacer cualquier revelación de información a cualquier entidad con el propósito de reunir datos sobre experiencias de siniestros fraudulentos o de cualquier otro tipo con respecto a las políticas contratadas por los clientes, se hará únicamente bajo los términos que se acuerden con CNP.

Con carácter adicional a lo anterior, WTW se obliga:

- WTW se obliga a no utilizar ni divulgar ninguna información que pueda recibir como resultado del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, salvo para los fines del mismo. En particular, WTW no tendrá poder, y se compromete a no

- utilizar ninguna de esas informaciones, para ningún propósito de ventas o de comercialización o revelar esas informaciones a ninguna otra persona para ese uso.
- WTW no tendrá ningún derecho de ningún tipo con respecto a los datos transferidos durante la prestación de los Servicios contratados por CNP, incluida la información relativa a los Clientes de CNP, cuya propiedad y todos los datos relativos a ellos permanecen en todo momento en CNP.
 - En el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, podrá ser necesario que WTW realice el tratamiento de datos personales, en cuyo caso dicho tratamiento se realizará en los términos que figuran en el Anexo 3.

XXV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Las Partes no podrán ceder el presente Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de la otra.

WTW no podrá subcontratar o sustituir a una tercera parte para la prestación de los servicios establecidos en el Contrato salvo que medie previo consentimiento expreso y por escrito del Cliente. Para evitar dudas, "Terceros/Subcontratistas" a tales efectos se refiere a terceros contratados por WTW específicamente con el fin de ayudar en un proyecto de CNP y no incluye a terceros proveedores de servicios que proporcionen productos o servicios a WTW en general.

A tal efecto, WTW informará por escrito al CNP con carácter previo de las subcontrataciones previstas facilitando los datos de los terceros a los que pretenda subcontratar o sustituir.

Esta Cláusula no será de aplicación respecto de las entidades pertenecientes al mismo grupo de empresas al que pertenece WTW. En ese caso WTW podrá subcontratar servicios con empresas pertenecientes al Grupo WTW PLC, previa notificación a CNP con DOS (2) MESES de antelación. A estos efectos, se entenderá como grupo empresarial de WTW PLC aquel que reúna los requisitos del Artículo 42 del Código de Comercio.

Para evitar cualquier duda, ningún acuerdo de subcontratación, salvo los establecidos dentro del grupo empresarial de WTW, entrará en vigor sin el consentimiento expreso, previo y por escrito de CNP.

En todos los casos de subcontratación, tanto dentro del grupo empresarial de WTW como fuera de él, los servicios se prestarán bajo la gestión, dirección, control y supervisión de WTW. WTW será responsable ante CNP y ante cualquier tercero de dichos subcontratistas en relación con las actividades que estos desarrollen en relación con la prestación de los Servicios establecidos en el presente contrato.

A los efectos anteriores, declara que a la Fecha de Efecto del presente Contrato realiza las siguientes subcontrataciones parciales de los servicios:

INDIA:

- Willis Towers Watson India Private Limited
- WTW Global Delivery and Solutions India Private Limited
- Acclaris Business Solutions Private Limited

REINO UNIDO:

- Willis Limited

Las tareas que deben realizar estas entidades se especifican en los respectivos acuerdos contractuales independientes, tareas que estarán a disposición de CNP en caso de que los

requiera. En cualquier caso, los deberes, responsabilidades y obligaciones de WTW derivados del presente Contrato no se verán afectados por ningún acuerdo o convenio de subcontratación que pueda firmarse quien será plenamente responsable de los servicios frente a CNP.

En los acuerdos con terceros, WTW y el tercero subcontratista se comprometen y acuerdan, cada uno de forma irrevocable, que CNP tendrá el derecho unilateral de requerir mediante notificación escrita a WTW el cese inmediato de la subcontratación por parte WTW.

La rescisión de este Contrato de subcontratación será efectiva en el plazo máximo de NOVENTA (90) DÍAS naturales a partir de la fecha de entrega por CNP del aviso de rescisión a WTW o de la fecha que especifique CNP en el aviso de rescisión, cuando sea necesario para atender al cumplimiento de requisitos de seguridad, normas legales, reglamentarias o a cualquier requerimiento de un órgano regulador.

Cuando WTW cambie de un tercero subcontratista a otro, WTW acordará por escrito con CNP la sustitución de dicho tercero sin coste para CNP y tendrá establecida una estrategia de salida acordada en ese momento con CNP para garantizar que el tercero proveedor sea reemplazado completamente dentro de un período máximo de SEIS (6) MESES o cualquier otro período que se acuerde por escrito con CNP.

Además, las Partes acuerdan que el número de teléfono, que utilizará WTW en la prestación de los Servicios es propiedad de WTW. El apartado de correos será gestionado por WTW en nombre de CNP y que las direcciones de correo electrónico que utilizará WTW en la prestación de los Servicios son propiedad de CNP.

XXVI. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

Este Contrato no convierte a ninguna de las Partes en agente o representante legal de la otra, y no crea ningún tipo de asociación o empresa en común. Las Partes actúan como contratistas independientes y asumen plenamente y en nombre propio sus respectivas obligaciones, derivadas de este Contrato.

XXVII. JURISDICCIÓN

Para todas aquellas cuestiones que pudieran derivarse de la interpretación o del cumplimiento de las cláusulas del presente Contrato, las Partes, con renuncia expresa de cuantos fueros pudieran corresponderles, acuerdan someterse a la Jurisdicción y Competencia de los Tribunales de Madrid Capital.

XXVIII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las Partes intentarán resolver cualquier conflicto de forma amistosa mediante el siguiente procedimiento:

- Cada una de las Partes podrá remitir el conflicto a los representantes del *Steering Committe* enviando una notificación por escrito a la otra Parte y;
- En el caso de que los representantes no hayan podido resolver el conflicto en un plazo de QUINCE (15) DÍAS hábiles, las Partes tendrán CINCO (5) DÍAS hábiles para remitir el conflicto al nivel ejecutivo más alto de ambas, quienes deberán tomar una decisión en un plazo máximo de CINCO (5) DÍAS hábiles.

Las negociaciones entre las Partes que se produzcan durante el procedimiento indicado en esta Cláusula y los documentos que se intercambien durante dicho proceso o inmediatamente antes del mismo, serán únicamente para los efectos de resolver el conflicto y no tendrá efecto de cosa juzgada.

En tanto sea razonablemente posible, las Partes seguirán cumpliendo con sus respectivas obligaciones derivadas del Contrato hasta que se resuelva el conflicto.

WTW y CNP ASSURANCES podrán comenzar otros procedimientos formales aparte de los establecidos en este documento para la resolución de un conflicto en caso de que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Si existe un informe escrito por ambos Representantes indicando que, pese al hecho de que han continuado las negociaciones, no es posible alcanzar una solución amistosa;
- Si han pasado TREINTA (30) DÍAS desde la fecha de la notificación por escrito a los Representantes; o
- Si quedan TREINTA (30) DÍAS o menos antes de la finalización del periodo de limitación de acciones que regiría cualquier acción judicial relacionada con el conflicto.

XXIX. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Contrato se regirá por las leyes españolas que le sean de aplicación.

Como expresión de su consentimiento, las Partes rubrican cada hoja y firman al pie de los dos (2) ejemplares en que se formaliza, en un solo efecto, el presente Contrato, en el lugar y la fecha indicados en el encabezamiento.

XXX. NULIDAD O ANULABILIDAD

Cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones Generales o los anexos, si los hubiera, sólo será válida si se efectúa mediante instrumento escrito firmado por ambas Partes.

Si cualquiera de las estipulaciones del presente contrato resultase nula o inválida, la nulidad o invalidez de las mismas no afectará a las demás estipulaciones, las cuales se mantendrán en vigor y seguirán siendo vinculantes para las Partes.

La renuncia por cualquier de las Partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de uno cualquiera de las estipulaciones aquí estipuladas no implicará una renuncia con carácter general ni creará un derecho adquirido por la otra Parte.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes suscriben el presente contrato por duplicado y a un solo efecto en el lugar y fecha que se indica en el encabezamiento.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes

WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.

D. Rubén Darío Gonçalves Merchán

X4381114M
RUBEN DARIO
GONCALVES
(R:
B83023754)

Digitally signed by X4381114M RUBEN
DARIO GONCALVES (R: B83023754)
Date: 2023-01-27 19:22:35+01'00'
Location: your signing location here
Date: 2023-01-27 19:22:35+01'00'
Font: PhantomPDF Version: 10.1.9

ANEXO 1
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Servicios de Gestión y Administración de Pólizas
PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's)

Por medio del presente Anexo I, WILLIS y CNP establecen el detalle de los servicios, las condiciones en las que deben ser prestados los mismos, así como los niveles de los servicios prestados o SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA'S) objeto del presente contrato.

Willis prestará a CNP los servicios de gestión y administración de pólizas relacionados con el seguro de Protección de Pago, cuyas garantías se indican a continuación:

Garantías aseguradas:

- Desempleo o Pérdida Involuntaria de Empleo
- Incapacidad Temporal por cualquier causa y accidental
- Hospitalización por cualquier causa y accidental
- Fallecimiento por cualquier causa y accidental
- Incapacidad Permanente Absoluta por cualquier causa y accidental

1. SERVICIOS INCLUIDOS

Se relacionan los servicios incluidos:

- 1) Atención telefónica y/o por correo (postal o electrónico);
- 2) Modificaciones no económicas;
- 3) Modificaciones económicas
- 4) Cancelaciones;
- 5) Gestión de siniestros;
- 6) Gestión, guarda y custodia de la documentación contractual
- 7) Gestión de quejas y reclamaciones;
- 8) Gestión del Ministerio de Justicia (con haya garantía de fallecimiento);
- 9) Gestión y reporte fichero EIAC (pólizas y recibos);
- 10) Ejercicio de derechos de protección de Datos Personales;
- 11) Informes periódicos;
- 12) Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC-FT)

Todos los periodos en días descritos en este Anexo I están expresados en días hábiles.

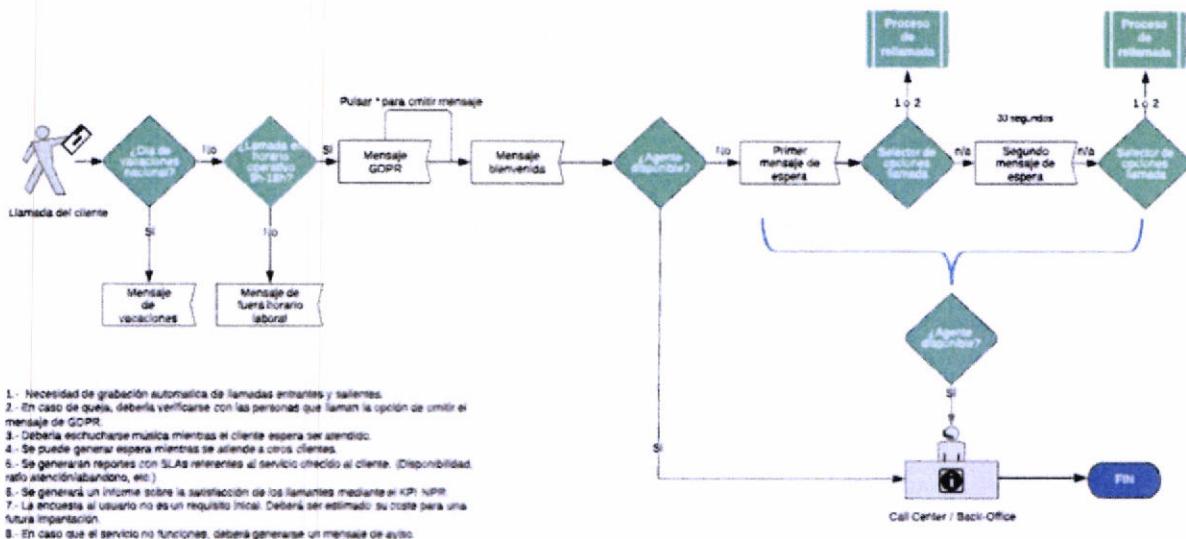
1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y/O POR CORREO (POSTAL O ELECTRÓNICO)

WILLIS proporcionará un Servicio de Atención Telefónica, por correo postal o por correo electrónico, a los tomadores/asegurados y beneficiarios para la gestión de sus Pólizas y de los siniestros que pudieran derivarse de las mismas:

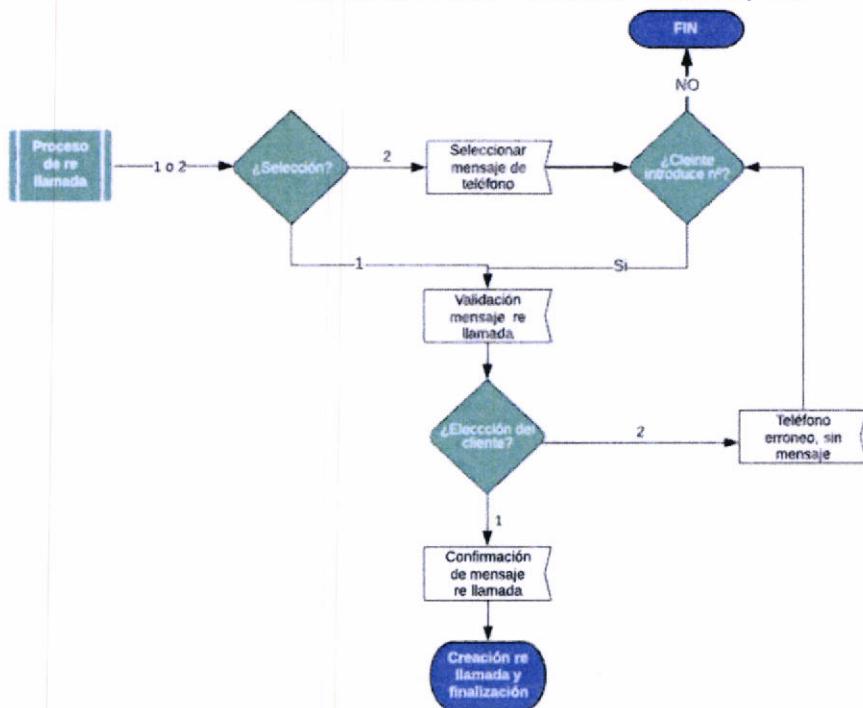
- Información sobre las características del producto y/o pólizas a los Clientes;
- Gestión de modificaciones no económicas;
- Gestión de modificaciones económicas;
- Gestión de cancelaciones de pólizas;
- Gestión de siniestros y;
- Atención a las consultas, quejas, reclamaciones y derechos de los interesados en relación a la protección de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el Anexo 3 del presente contrato.



Call Center Process - Line 900 y 9XX



Call Center Process - Callbacks - Line 900 y 9XX



Los medios de comunicación habilitados para tal fin serán los siguientes:

- Teléfono¹: 91 362 61 06 / 900 060 000

¹ La atención telefónica deberá prestarse a través de un teléfono de tarificación gratuita para los Clientes.

M. M. D.C.

- Correo electrónico: prestacionesTPA@cnp.es
- Correo Postal: Apartado de correos 026002 28022 Madrid

Por otro lado, WILLIS pone a disposición de CNP un apartado de correo situado en Madrid "Apartado de correos 026002 28022 Madrid". WILLIS se compromete de manera semanal, a recoger la correspondencia depositada en dicho apartado de correos.

WILLIS garantiza el siguiente horario de atención telefónica: **de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, ininterrumpidamente, excepto festivos nacionales.**

Cualquier documentación recibida por WILLIS será registrada, archivada y custodiada, en un formato fácilmente recuperable, quedando a disposición de CNP en el momento que esta lo solicite.

Todos los documentos recibidos por WILLIS serán almacenados teniendo en cuenta las medidas de seguridad correspondientes a la naturaleza de los datos que dichos documentos pudieran contener y siempre teniendo en cuenta lo establecido en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

WILLIS deberá grabar y almacenar las llamadas atendidas y emitidas en un formato que sea recuperable y las pondrá a disposición de CNP.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta	Número de llamadas respondidas en 30 segundos (tras el mensaje de bienvenida) / número total de llamadas respondidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	>= 90%	1
Ratio de abandono abandonadas tras 30 segundos después del mensaje de bienvenida"	Número de llamadas abandonadas tras 30 segundos (después del mensaje de bienvenida) / número total llamadas recibidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	<= 5%	1
Tiempo de disponibilidad de la línea telefónica	Número de horas disponibles por mes / Total de número de horas por mes, expresado en valor porcentual	Mensual	98%	1
Cumplimiento del script	Cumplimiento de los scripts establecidos (Auditoría trimestral hasta un volumen máximo de 20 llamadas / trimestre)	Mensual	100%	1
Información a facilitar al Cliente	Información correcta y completa facilitada a los Clientes (Auditoría trimestral hasta un volumen máximo de 20 llamadas / trimestre)	Mensual	100%	1

Correo electrónico, para consultas	Número de correos contestados en 3 días hábiles (excluyendo documentación relacionada con siniestros y reclamaciones) / número total de correos recibidos, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
------------------------------------	--	---------	--------	---

2) MODIFICACIONES NO ECONÓMICAS

El tomador podrá realizar modificaciones que no supongan variaciones económicas en su póliza: dirección fiscal y postal, correo electrónico, estado civil, beneficiarios, nombre/apellidos (errores ortográficos), teléfono, sexo, número de préstamo, NIE por DNI, IBAN.

La solicitud de modificación por parte del tomador podrá llegar por correo electrónico/correo postal o por teléfono a WILLIS:

- Teléfono: La identificación del tomador y de la petición se llevará a cabo con la grabación de la llamada y 3 preguntas de seguridad.
- Correo Postal / E-mail: El tomador deberá enviar escrito firmado (nombre completo, DNI e información completa de la petición) y adjuntar la copia del DNI en vigor. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, WILLIS deberá informar el tomador. En el caso particular de la modificación del IBAN deberá además adjuntar justificante de titularidad bancaria.

Cualquier modificación en póliza implicará el envío de un suplemento o nuevo certificado, según corresponda, vía correo electrónico con acuse de recibo al tomador, o vía correo postal si así lo requiere de manera expresa el tomador/asegurado. En el caso de una modificación de una póliza individual se generará y se remitirá un suplemento, si la modificación se realiza en una póliza colectiva, se generará y se remitirá al asegurado un nuevo certificado.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para efectuar la modificación no económica	Número de modificaciones no económicas gestionadas como máximo 3 días hábiles / número total de modificaciones no económicas recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1

COMUNICACIONES: Modificaciones no económicas

WILLIS será el encargado de realizar las modificaciones no económicas solicitadas por los tomadores.

Las modificaciones no económicas tomarán efecto inmediato.

Matriz de comunicaciones de modificaciones no económicas

Tipo	Comentarios	Template	Correo electrónico	SMS	Postal
DATOS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre/Apellidos: solo para la corrección de errores ortográficos. ▪ Dirección postal y fiscal/teléfono fijo y móvil/correo electrónico: Se podrá cambiar. ▪ Fecha nacimiento No aplica. ▪ DNI/NIE ▪ Estado civil ▪ Sexo 	Carta Modificación	SI <i>Suplemento /Certificado</i> (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP
BENEFICIARIOS		Carta Modificación	SI <i>Suplemento /Certificado</i> (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP
IBAN		Carta Modificación	SI <i>Suplemento /Certificado</i> (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP

En caso de cualquier modificación no económica, WILLIS generará suplemento o certificado individual, según corresponda y comunicará el cambio al cliente.

Durante la fase de auditoría, descrita en la Cláusula XIV del Contrato, CNP controlará la recepción total de la documentación para la realización de la solicitud de modificación: No se podrá realizar solicitud de modificación, cuando estas sean enviadas por el tomador por correo electrónico o postal, sin la petición firmada y la fotocopia del DNI vigente. En caso de modificación de cuenta corriente, además de la documentación indicada será necesario el justificante de titularidad bancaria.

3) MODIFICACIONES ECONÓMICAS

El Tomador en caso de amortización parcial del préstamo asegurado:

- Si es una prima única: implicará la devolución o extorno de la parte de la prima no consumida correspondiente a la parte amortizada anticipadamente del préstamo menos el importe correspondiente a los recargos e impuestos satisfechos.
- Si es una prima anual: también dará lugar a extorno si la amortización parcial se produce antes de la renovación anual.
- Si es una prima mensual: no se realizarán extornos y la siguiente prima mensual se calculará con el nuevo capital pendiente del préstamo asegurado.

La solicitud de modificación por parte del tomador podrá llegar por correo electrónico/correo postal:

- o Correo electrónico/correo postal: El tomador deberá enviar escrito firmado/formulario (nombre completo, DNI e información completa de la petición), adjuntar la copia del DNI en vigor, certificado de amortización parcial del préstamo y justificante de titularidad bancaria. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, WILLIS deberá informar el tomador.

Cualquier modificación en póliza implicará el envío de un suplemento o nuevo certificado, según corresponda, vía correo electrónico con acuse de recibo al tomador, o vía correo postal si así lo requiere de manera expresa el tomador. En el caso de una modificación de una póliza individual se generará y se remitirá un suplemento, si la modificación se realiza en una póliza colectiva, se generará y se remitirá al asegurado un nuevo certificado.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para efectuar la modificación económica y pago del extorno (Si corresponde)	Número de modificaciones económicas gestionadas como máximo 3 días hábiles / número total de modificaciones económicas recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	2

COMUNICACIONES: Modificaciones económicas

WILLIS será el encargado de realizar las modificaciones económicas solicitadas por los tomadores.

Las modificaciones económicas tomarán efecto inmediato.

Matriz de comunicaciones de modificaciones no económicas					
Tipo	Comentarios	Template	Correo electrónico	SMS	Postal
MODIFICACIÓN ECONÓMICA		Carta Modificación	SI Suplemento/ Certificado (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP

En caso de cualquier modificación económica, WILLIS generará suplemento o certificado individual, según corresponda y comunicará el cambio al cliente. Willis efectuará el pago del extorno en caso de que corresponda.

Durante la fase de auditoría, descrita en la Cláusula XIV del Contrato, CNP controlará la recepción total de la documentación para la realización de la solicitud de modificación: No se podrá realizar solicitud de modificación, cuando estas sean enviadas por el tomador por correo electrónico o postal, sin la petición firmada y sin la documentación obligatoria requerida.

4) CANCELACIONES

El periodo legal de desistimiento de una póliza son 15 días o 30 días, según las condiciones particulares del producto, pero el tomador podrá cancelar la póliza en cualquier momento.

WILLIS se encargará de realizar las cancelaciones de pólizas solicitadas por los tomadores.

En caso de desistimiento se procederá a la cancelación del seguro sin efecto.

En caso de solicitud de cancelación una vez ha transcurrido el periodo de desistimiento, las cancelaciones tomarán efecto inmediato. Dependiendo de la forma de pago del seguro el tomador podrá tener derecho a la devolución o extorno de prima:

- Si es una prima única: implicará la devolución o extorno de la parte de la prima no consumida menos el importe correspondiente a los recargos e impuestos satisfechos.
- Si es una prima anual: también dará lugar a extorno si la solicitud se produce antes de la renovación anual.
- Si es una prima mensual: no se realizarán extornos.

La petición de modificación por parte del tomador podrá llegar por correo electrónico/correo postal o por teléfono:

- **Teléfono:** La identificación del tomador y de la petición se llevará a cabo con la grabación de la llamada y 3 preguntas de seguridad.
- **Correo electrónico/Correos postal:** El tomador deberá enviar escrito firmado solicitando la cancelación junto con la copia del DNI en vigor (Si da lugar a extorno, se debe solicitar siempre justificante de titularidad bancaria). Si se solicita la cancelación por amortización total del préstamo, deberá aportar también, certificado de amortización total del préstamo y justificante de titularidad bancaria. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, WILLIS lo comunicará al tomador y le solicitará la documentación que falta.

WILLIS enviará al tomador comunicación de la cancelación de la póliza a través de correo electrónico con acuse de recibo, o correo postal si el tomador así lo indica.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para efectuar desistimiento/ cancelación (sin extorno)	Número de cancelaciones gestionadas como máximo 3 días hábiles / número total de solicitud de cancelación recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
Tiempo para efectuar desistimiento/ cancelación y pago del extorno	Número de cancelaciones con extorno gestionadas como máximo 3 días hábiles / número total de solicitud de cancelación con extorno recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	2

[Handwritten signature]

Tiempo para cancelar la póliza por finalización de cobertura	Número de cancelaciones gestionadas como máximo 3 días hábiles / número total pólizas finalizadas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
--	--	---------	--------	---

COMUNICACIONES: Cancelaciones de Póliza

Matriz de comunicaciones de cancelaciones, no renovación y finalización de la cobertura						
Tipo	Comentarios	Tomador	Correo electrónico (WILLIS)	SMS	Correo Postal	
DESISTIMIENTO / CANCELACIÓN	- Desistimiento - Cancelación	Solicitud de Cancelación+ DNI en vigor	SI (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP	
FINALIZACIÓN COBERTURA	- Fecha en la cual el tomador alcance la edad máxima de cobertura. (establecida en la póliza)	NO	SI (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP	
	- Fecha en que la Aseguradora haya pagado el número máximo de prestaciones fijado en póliza					
	- En caso de fraude o dolo del tomador					
	- En otros casos previstos por la legislación					

Durante la fase de auditoría, descrita en la Cláusula XIV del Contrato, CNP controlará la recepción total de la documentación para la realización de la cancelación: No se podrá realizar solicitud de cancelación, cuando estas sean enviadas por el tomador por correo electrónico o postal, sin la petición firmada y sin la documentación obligatoria requerida.

5) GESTIÓN DE LOS SINIESTROS

WILLIS realizará en nombre de CNP la gestión integral de los siniestros que pudieran derivarse, hasta su correcta liquidación y cierre:

- Atención telefónica, vía correo electrónico o por correo postal;
- Información del producto y sus coberturas;
- Comunicación de apertura del siniestro al tomador y/o beneficiario;
- Validación de los siniestros recibidos;
- Declaración, tramitación y pago de los siniestros;
- Información sobre el estado de tramitación del siniestro;
- Atención de quejas y reclamaciones;
- Escaneo, archivo y custodia de la documentación cumpliendo con las medidas de seguridad para la protección de los datos personales. La documentación se deberá guardar durante 10 (DIEZ) años más 1

(UNO) tras la finalización del siniestro. WILLIS utilizará para este fin, su herramienta de Gestor Documental;

- Almacenamiento de ficheros de comunicación;
- Informes periódicos de acuerdo a los formatos establecidos por CNP;
- Información ad hoc a CNP o a las autoridades competentes que se requiera;
- Gestión de los profesionales pertinentes: investigación médica, asesoramiento legal, etc y;
- Realizar todas las comprobaciones de diligencia debida del cliente y cualquier otra comprobación necesaria en relación con el pago de los importes de los siniestros a los beneficiarios (herederos en el caso de un siniestro de vida o el beneficiario individual en relación con otros siniestros), incluidos, en su caso, los requisitos de lucha contra el blanqueo de capitales (AML) en virtud de la legislación y las políticas de CNP, según proceda.

WILLIS dispondrá de controles para vigilar la gestión de los siniestros con el fin de detectar a tiempo las conductas que constituyan o puedan constituir un fraude por parte de un cliente en relación con un siniestro e informará inmediatamente a CNP de acuerdo con la plantilla proporcionada a tal efecto por CNP.

La gestión de los siniestros se realizará siempre a través del departamento de siniestros de WILLIS y a través de la herramienta GISS, permitiendo a CNP consultar los siniestros.

WILLIS pondrá a disposición de ellos cliente de CNP un portal para administrar sus peticiones de siniestros.

El tomador o asegurado o beneficiario/s (según la ocurrencia del siniestro y en adelante beneficiario/s) se pondrán en contacto con WILLIS para declarar un siniestro.

WILLIS incluirá el número del expediente del siniestro abierto en el asunto de todos los correos electrónicos enviados al/los beneficiario/s.

WILLIS enviará, correo electrónico con acuse de recibo, al beneficiario informando la documentación necesaria (que consta en la póliza según el producto comercializado) para la gestión del siniestro.

Documentación Cobertura Incapacidad Temporal y Hospitalización por cualquier causa o accidental:

- Fotocopia legible del DNI/NIE/Pasaporte.
- Copia legible del último contrato de trabajo o en caso de autónomo, documento acreditativo de estar inscrito en el régimen de Autónomos de la Seguridad Social y último pago, si es funcionario, toma de posesión de la plaza.
- Copia legible de los partes de baja que acrediten la incapacidad temporal del asegurado expedido por la Seguridad Social u Organismo Competente, que justifiquen al menos 30 días en incapacidad temporal.
- Copia legible del Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la fecha y origen de la enfermedad, así como la evolución y estado del asegurado. En el certificado se hará constar específicamente si existen antecedentes relacionados con la causa de la incapacidad, las fechas de diagnóstico de estos y tratamientos seguidos.
- Además de lo anterior en caso de Accidente copia completa de las diligencias judiciales y/o atestado y/o copia del certificado emitido por la empresa si se trata de un accidente laboral.
- En caso de Hospitalización informe de ingreso y alta hospitalaria.
- Copia legible del recibo del préstamo pagado a la fecha del siniestro, con desglose de capital e intereses.
- Autorización al tratamiento de los datos de salud, debidamente cumplimentado y firmado.
- Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

En la continuación del siniestro.

- Partes de confirmación de la baja periódicos / Partes de hospitalización periódicos.
- Copia legible del recibo del préstamo periódico.



Documentación Cobertura Desempleo:

- Copia legible de DNI/NIE/Pasaporte.
- Copia legible del último contrato de trabajo indefinido
- Vida Laboral actualizada y completa que justifique al menos 30 días en desempleo.
- Copia legible de la carta de notificación de despido de la empresa.
- Copia legible del Certificado de Empresa y dos últimas nóminas.
- Copia legible del documento que desglose la liquidación e indemnización efectuada por la empresa.
- Copia legible del justificante correspondiente al ingreso de la indemnización.
- Copia legible del Acta de conciliación SMAC o documento análogo, si lo hubiera (demanda y/o sentencia) o carta de comunicación de la empresa reconociendo la improcedencia del despido.
- En caso de E.R.E. copia legible de autorización administrativa y comunicación de la empresa al trabajador.
- Copia legible de la Carta del SEPE aceptando el pago de la prestación con el periodo reconocido o en el caso de personal de alta dirección sin derecho a acción protectora de la Seguridad Social o del Fondo de Garantía Salarial copia legible de su inscripción como demandante de empleo en el SEPE.
- Copia legible del recibo del préstamo pagado a la fecha del siniestro, con desglose de capital e interés.
- Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance

En la continuación del siniestro

- Justificante de pago del SEPE y/o Vida laboral actualizada.
- Copia legible del recibo del préstamo periódico.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, el Asegurador podrá repetir a su elección contra el Asegurado o el Beneficiario por las sumas indebidamente satisfechas más los intereses legales que correspondan.

El pago de la Prestación sólo se llevará a cabo una vez que el Asegurador haya recibido la documentación y las pruebas requeridas, por parte del Asegurado o el Beneficiario. En caso de que no se entregara dicha documentación, el Asegurador no estará obligado a pagar Prestación alguna.

Una vez que la Entidad Aseguradora, haya recibido las pertinentes pruebas de que el Asegurado se halla en alguna de las situaciones de Incapacidad Temporal, o Desempleo fijadas en la definición establecida en Las Condiciones Generales de la Póliza, pagará la suma asegurada en los términos establecidos en las presente Condiciones Particulares y con los límites establecidos en la presente Póliza y sin perjuicio de que el Asegurado pueda iniciar el procedimiento de reclamación desde el momento en que se encuentre en situación de Incapacidad Temporal, o Desempleo de hecho, hasta la primera de las siguientes fechas:

- La fecha en que el Asegurado cese en su situación de Incapacidad Temporal, o Desempleo, o deje de aportar las pruebas solicitadas por la Entidad Aseguradora, de que se encuentra en dicha situación.
- La fecha en que la Entidad Aseguradora, haya pagado el número de Prestaciones por Incapacidad Temporal o Desempleo que se han fijado en esta póliza.
- Las Prestaciones previstas en el Contrato de Seguro se pagarán por la Entidad Aseguradora, al Beneficiario, que las destinará al pago de las cantidades debidas por el Asegurado en virtud del Contrato de Préstamo.

Documentación Cobertura Fallecimiento por cualquier causa o accidental:

- Copia legible del DNI/NIE del Asegurado.
- Certificado literal de Defunción expedido por el Registro Civil.



- Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la fecha y causas de la defunción del asegurado. En el certificado se hará constar específicamente si existen antecedentes relacionados con las causas de la defunción y las fechas de diagnóstico de las mismas.
- Copia completa de las diligencias judiciales y/o atestado y/o copia del certificado emitido por la empresa si se trata de un accidente laboral.
- Certificado del registro de Actos de Ultima Voluntad.
- Si hay testamento, copia del último testamento del Asegurado. Si no hay testamento Acta de Declaración de herederos.
- Copia legible del DNI/NIE del/los beneficiario/s.
- Justificante de la titularidad bancaria de cada uno de los beneficiarios.
- Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

Documentación Cobertura Incapacidad Permanente Absoluta por cualquier causa o accidental:

- Copia legible del DNI/NIE del Asegurado.
- Resolución de Incapacidad emitida por la Seguridad Social u organismo competente.
- Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la fecha de diagnóstico y en el certificado se hará constar específicamente si existen antecedentes relacionados con las causas de la incapacidad y las fechas de diagnóstico de las mismas.
- Copia completa de las diligencias judiciales y/o atestado y/o copia del certificado emitido por la empresa si se trata de un accidente laboral.
- Justificante de la titularidad bancaria del Asegurado.
- Autorización al tratamiento de los datos de salud, debidamente cumplimentado y firmado.
- Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

Toda la documentación a solicitar al Asegurado/Beneficiario para la declaración y tramitación del seguro, se adecuará a la documentación indicada en la póliza de cada producto.

WILLIS procederá a la declaración del expediente (sin documentación) en un máximo de 2 (DOS) Días Hábiles desde la recepción de la comunicación, comprobando todos los datos personales, de dirección fiscal/postal, teléfonos y correo electrónico de contacto y recabando la mayor información posible. Tras la declaración del expediente, enviará al/los beneficiario/s la carta de solicitud de documentación necesaria para el trámite del expediente.

Si en el plazo de 30 (TREINTA) Días Hábiles no recibe documentación alguna, procederá a enviar una carta recordatoria. Si en el plazo de otros 30 (TREINTA) Días Hábiles se sigue sin recibir documentación, procederá a enviar una nueva carta recordatoria y si a los siguientes 30 (TREINTA) Días Hábiles sigue sin recibir documentación, procederá al cierre administrativo del expediente, sin perjuicio de que pueda ser activado en cualquier momento.

Una vez recibida la documentación, WILLIS procederá a realizar el análisis del expediente en un plazo máximo de 5 (CINCO) Días Hábiles. Tras el análisis pueden darse las siguientes situaciones:

- **Falta documentación:** WILLIS emite correo electrónico solicitando la documentación pendiente;
- **Se rechaza:** No cumple con las condiciones del seguro. WILLIS emite carta de rechazo, vía correo electrónico con acuse de recibo al/los beneficiario/s y;
- **Se acepta:** Cumple con los requisitos del Seguro. En su caso, WILLIS emitirá una certificación para que el/los beneficiario/s tributen el ISD vía correo electrónico con acuse de recibo (solo fallecimiento).

WILLIS envía carta de aceptación y liquidación, vía correo electrónico/postal con acuse de recibo con al/los beneficiario/s. WILLIS quedará a la espera del envío de la justificación acreditativa del pago de los impuestos correspondientes para finalizar la tramitación del siniestro en caso de la garantía de Fallecimiento.



Ante de realizar cualquier pago al Asegurado/Beneficiario, se deberá realizar comprobación contra listas de PEP/SIP/Sancionados

WILLIS enviará las órdenes de pago en un máximo de 3 (TRES) Días Hábiles, una vez que se ha recibido toda la documentación y el pago ha sido aceptado por CNP a través de la herramienta de WILLIS [GISS], generando el fichero de pago correspondiente y enviándolo a BNP Paribas a la cuenta bancaria que figura a continuación.

IBAN: ES8100491803562011774975

Divisa / Currency : EUR / EURO

BIC O SWIFT: BSCHESMM

Los asegurados remitirán la documentación relativa a los siniestros al buzón prestacionesTPA@cnp.es

NORMAS DE DELEGACIÓN

CNP establece las siguientes normas de delegación para el pago de siniestros:

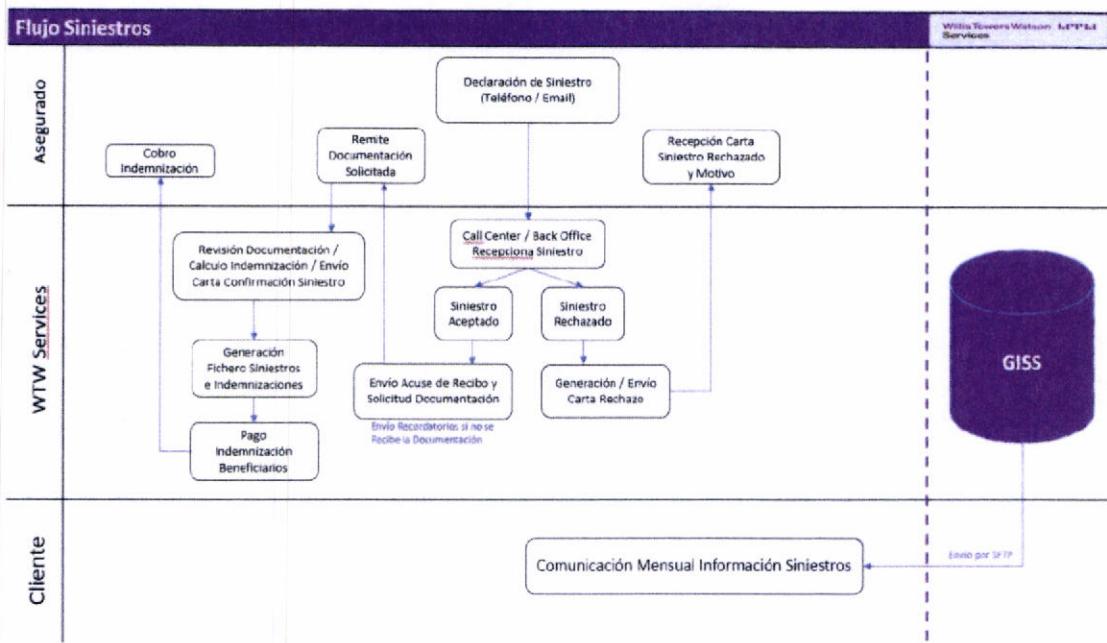
- Importes de prestación hasta 3.000€, WILLIS podrá aceptar y realizar pagos de siniestro.
- Importes de prestación a partir de 3.001€, WILLIS deberá solicitar la aceptación y autorización de pago a CNP enviando toda la documentación del expediente a operaciones@cnp.es

WILLIS pondrá a disposición de CNP toda la documentación/información para la consulta de todos los procesos de siniestros y soporte para la toma de decisión de aquellos siniestros que estén fuera de las normas de delegación.

CNP tendrá acceso de consulta y validación a la plataforma de WILLIS.

La forma y contenido de las comunicaciones por escrito con el tomador serán las acordadas entre WILLIS y CNP.

WILLIS enviará mensualmente un fichero a CNP con la información de todos los siniestros, declarados, tramitados y pagados.



Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para la apertura de un siniestro (siniestros declarados sin documentación)	Número de siniestros abiertos como máximo 2 días hábiles / número total de siniestros comunicados, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
Tiempo para la tramitación de un siniestro (incluyendo la comunicación de aceptación, petición de documentación pendiente, rechazo)	Número de tramitaciones en máximo 5 días hábiles / número total de tramitaciones, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	2
Tiempo para el pago de un siniestro (3 días hábiles desde la fecha de aceptación)	Generación del fichero de pagos realizado en máximo 3 días hábiles desde la fecha de aceptación /número total de pagos	Mensual	>= 90%	1

6) GESTIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN

WILLIS realizará la guarda y custodia de la documentación en un periodo de 10 (DIEZ) años más 1 (UNO), tras la

finalización de la póliza, a través de su herramienta de gestión del *back-office*:

TIPO	Nombre
Email	Email Modificación no- económica
Email	Email Modificación económica
Email	Email carta cancelación
Email	Solicitud de documentación para prestación
Email	Aceptación y liquidación de prestación
Email	Aceptación y envío certificado ISD
Email	Liquidación
PDF	Documentación recibida para la gestión completa del siniestro
PDF	Documentación recibida por el Tomador para la gestión de cartera
Email	Email finalización coberturas
PDF	Carta de cancelación
PDF	Carta de modificación +suplemento / Certificado
PDF	Carta Renovación
PDF	Documentación recibida y gestionada en relación a Quejas y/o Reclamaciones

WILLIS tendrá disponible, la documentación indicada anteriormente, para facilitarla a CNP, cuando sea requerida y en un periodo máximo de 48 (CUARENTA Y OCHO) horas.

7) GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A los efectos de la presente cláusula, a continuación, se establece la definición de queja y reclamación de conformidad con el Reglamento de Defensa del Cliente aplicable en CNP. Se entenderá por cliente los asegurados, tomadores, beneficiarios o cualquier tercero con un interés legítimo en cualquiera de los productos contratados con CNP.

Quejas:

Se entienden por quejas las manifestaciones de los clientes, referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como demoras, desatenciones, y cualesquiera otras manifestaciones, en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Reclamaciones:

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión del cliente de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

WILLIS será responsable del registro, tramitación y respuesta de aquellas quejas y reclamaciones que sean presentadas por actuaciones realizadas por la entidad por sus clientes cuando estas se interpongan a través del Área de Protección al Cliente de CNP. La gestión de reclamaciones y quejas se somete a las siguientes reglas de procesamiento:

- i. WILLIS llevará a cabo la gestión y tramitación cumpliendo, en todo momento, con el Reglamento de

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Willis". To its right is a blue handwritten mark or initial "DC".

Protección del Cliente CNP y con especial atención a los plazos de respuesta establecidos en el mismo y reglas de tratamiento de las reclamaciones. La información mínima requerida para la gestión de la reclamación es la siguiente:

- Datos personales del Cliente;
 - Datos de contacto;
 - Datos de contrato del Seguro y;
 - En el caso de siniestro, datos del siniestro, así como la documentación recibida.
- ii. WILLIS llevará a cabo la recepción, y registro de la queja o reclamación y notificará al cliente la apertura del correspondiente expediente en el plazo máximo de 2 (DOS) días hábiles;
- iii. WILLIS facilitará a CNP un sistema de consulta sobre las reclamaciones recibidas y las alegaciones redactadas por WILLIS, así como la documentación complementaria, plazos de respuesta con el fin de que CNP pueda realizar un seguimiento permanente de las reclamaciones;
- iv. WILLIS deberá preparar el borrador de carta respuesta al cliente acompañado de toda la documentación que sirva de justificación a dicho expediente y enviarlo al titular del Área de Protección al Cliente en un plazo máximo de 5 (CINCO) días hábiles desde la recepción de la reclamación;
- v. El titular del Área de Protección al Cliente deberá dar su conformidad a la respuesta propuesta en un plazo máximo de 5 (CINCO) días hábiles con el fin de que WILLIS envíe al reclamante respuesta en un plazo máximo de 2 (DOS) días hábiles;
- vi. Las respuestas a las reclamaciones deberán realizarse siguiendo los usos de comunicación, y la imagen corporativa de CNP y ser aprobadas con carácter previo;
- vii. La documentación de reclamación será preparada y generada por WILLIS, pero estará sujeta a la aprobación previa por escrito de CNP y de acuerdo con las directrices de la marca CNP y;
- viii. Ninguna documentación o correspondencia puede ser eliminada / destruida excepto bajo la instrucción expresa por escrito de CNP.

WILLIS facilitará un informe mensual los primeros 5 (CINCO) días del mes con respecto al mes anterior, y un resumen anual, que deberá estar disponible para CNP en 15 (QUINCE) días naturales desde el 31 de diciembre de cada año, en los que se incluirá como mínimo la siguiente información:

- Resumen anual de las gestiones de reclamaciones;
- Número de reclamaciones;
- Causas de las reclamaciones;
- Tipos de resolución de expedientes: aceptados, rechazados;
- Reclamaciones pendientes;
- Importe por reclamación y;
- Cualquier otra información relevante.

WILLIS no tramitará aquellas reclamaciones que se reciban a través del Defensor de Asegurado o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u otras entidades públicas debiendo remitir a CNP dichas reclamaciones junto con toda la documentación necesaria para que sean gestionadas de forma directa por CNP en un plazo máximo de 2 (DOS) días hábiles desde su recepción. Estas reclamaciones deberán remitirse a la siguiente dirección de correo electrónico reclamacionesTPA@cnp.es

WILLIS no podrá abonar directamente un siniestro que venga motivado por una reclamación. Si hubiera que realizar un pago de un siniestro tras su aceptación en base a una reclamación, WILLIS deberá solicitar



previamente el visto bueno, por escrito, de CNP para poder hacer frente al mismo.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Respuesta a cliente por apertura de las reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas/ número de comunicaciones de apertura de expediente enviadas al cliente en 2 días hábiles desde la recepción	Mensual	100%	2
Propuesta de respuesta a Área de Protección del cliente y comunicación de las reclamaciones	Propuestas de respuesta enviadas en 5 días hábiles a Área de Protección del cliente / número de reclamaciones recibidas	Mensual	100%	1
Respuesta a cliente desde la aprobación de CNP	Número de respuestas a cliente final enviadas en plazo máximo de 2 días hábiles desde la aprobación por el Área de Protección del Cliente	Mensual	100%	2
Resolución de reclamaciones y quejas desde la recepción de la misma por Willis	Número de reclamaciones resueltas en 20 días hábiles recibidas/número de reclamaciones recibidas	Mensual	100	1
Reclamaciones de DGSFP/otros organismos	Número de reclamaciones enviadas a CNP en plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción	Mensual	100%	2

8) GESTIÓN Y REGISTRO MINISTERIO DE JUSTICIA (garantía de fallecimiento)

Mensualmente WILLIS generará el fichero o ficheros necesarios a enviar al Registro del Ministerio de Justicia. El

fichero contendrá nuevas altas, modificaciones y bajas de pólizas.

CNP firmará digitalmente los mismos y los enviará a través de la Web del Ministerio de Justicia. Si hay más de 1 fichero, los enviará en intervalos de 15-20 minutos.

Una vez enviados, CNP deberá validar si todos los registros han sido correctamente procesados o si hay algún fichero de salida de error. Esta validación debe realizarse en el mismo día del envío o al día siguiente.

Si hay errores, debe descargar el fichero de errores, CNP lo enviará a WILLIS para su análisis y modificación. De este modo, WILLIS realizará una nueva generación de fichero enviándolo a CNP en D+1 para que dichos errores sean procesados correctamente, en D+2, aplicable a partir del 01 de Febrero de 2023.

A efectos enumerativos no limitativos, se considerarán incidencias, entre otras la siguiente:

- No envío de la totalidad de los registros al Ministerio de Justicia.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío del fichero con el formato y los registro que son necesarios enviar al Ministerio de Justicia A CNP, de forma mensual antes del día 7 del mes	Número de ficheros enviados antes del día 7 del mes / total de ficheros enviados a CNP	Mensual	100%	1
Cuando se reciban los errores del ministerio de justicia CNP enviará a WILLIS los mismos para su corrección y elaboración del nuevo fichero D+2	Número de errores corregidos D+2 / total de errores recibidos	Mensual	100%	1

9) GESTIÓN Y REPORTE FICHEROS EIAC

WILLIS extrae de su back-end información en formato XML (estándar EIAC) de pólizas, recibos, de los clientes y lo envía al mediador vía SFTP.

- WILLIS utiliza la Versión 5 del estándar EIAC.
- Envío unidireccional: WILLIS - Mediador o en su caso su colaborador externo
- Envío de ficheros EIAC entre WILLIS y él mediador o en su caso su colaborador externo se realiza vía SFTP
- Periodicidad Diaria
- La validación (estructura y tipos de datos) de los ficheros EIAC (ficheros XML) se realiza contra el XSD definido por el propio estándar EIAC.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío diario fichero EIAC Sólo para distribuidores con + 3.000 pólizas / año	Envío por parte de WILLIS de los ficheros EIAC en D+1 hábil	Diaria	95%	1

10) EJERCICIO DE DERECHOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Si WILLIS recibiera por escrito o vía telefónica, alguna solicitud de ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Limitación, Portabilidad, Supresión, Oposición o Derecho al Olvido y de no ser objeto de decisiones individualizadas, deberá remitir dicha solicitud en un plazo máximo de 1 Día Hábil siguiente a la recepción de la solicitud por correo electrónico a la dirección: dpd.es@cnp.es

Cuando el cliente realice esta petición de forma telefónica, WILLIS deberá infórmale de que para poder tramitar correctamente su solicitud debe dirigirse o bien por escrito a la dirección postal de CNP establecida en el presente contrato, o bien a la dirección de correo electrónico dpd.es@cnp.es

WILLIS enviará a CNP toda la información necesaria para que se tramite la petición del interesado por parte de CNP, en un máximo de 2 (DOS) días hábiles, para cada una de las peticiones. Se entenderá por información necesaria para la tramitación de las solicitudes, tanto la petición del interesado como los datos derivados de la relación contractual, así como cualquier otra necesaria para la tramitación de la solicitud.

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de remisión de las solicitudes de rectificación, cancelación y oposición	Cumplimiento del porcentaje - 100% de envío de acuse de recibo en 2 días hábiles	mensual	100%	1
Número de solicitudes enviadas con la información necesaria	Cumplimiento del porcentaje	mensual	100%	1

11) INFORMES PERIÓDICOS

WILLIS enviará de manera mensual el informe de SLA agrupado con los siguientes indicadores de calidad:

- Atención telefónica (mensual)
- Atención por correo (postal o electrónico) (mensual)
- Cobros/Impagados (mensual)
- Modificaciones no económicas (mensual)
- Modificaciones económicas (mensual)
- Cancelaciones (mensual)
- Renovaciones (mensual)
- Siniestros (mensual)

- Quejas y Reclamaciones (mensual)
- Ejercicio de derechos de protección de Datos Personales (mensual)
- Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC-FT) (mensual)

Los informes periódicos serán enviados antes del día 5 (CINCO) de cada mes o Día Hábil siguiente si este es festivo.

12) BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (PBC-FT)

Según el Manual de PBC-FT de CNP aplicable a las operaciones de Alta y pagos de siniestros gestionados por Willis, se aplicarán los siguientes SLAs reservándose CNP el derecho a la petición de información y documentación (dentro de los plazos indicados en la normativa) necesaria para su verificación y correspondiente reporte a los organismos competentes.

En el caso de detectar, un PEP/SIP o Sancionado, se debe informar con carácter inmediato a CNP en la siguiente dirección de correo: upbc@cnp.es en el plazo máximo de 1 (UN) día hábil.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Comunicación altas con primas $\geq 91,60\text{€}$ mensual y $\geq 5.500\text{€}$ prima única	Número de Altas enviadas / Número total de altas recibidas	Mensual	100%	2
Identificación. PEPs, SIP Sancionados para su aprobación previa	Número de clientes positivos comunicados en 1 día hábil/ Número total de clientes Positivos detectados.	Mensual	100%	2
Siniestros: Nº pagos realizados	Número de pagos realizados / número total de comprobaciones contra listas	Mensual	100%	2

2. INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIOS

En caso de incumplimiento de los niveles de servicios se aplicará la penalización correspondiente.

El resultado de la suma de las eventuales penalizaciones individuales de servicio se traduce en el porcentaje de descuento a aplicar a la facturación mensual siguiendo la siguiente tabla:

- Si la suma de puntos de penalización es inferior a 5 → No se aplicará penalización alguna
- Si la suma de puntos de penalización está entre 5 y 10 → Se aplicará un 5% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.
- Si la suma de puntos de penalización está entre 11 y 15 → Se aplicará un 15% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.
- Si la suma de puntos de penalización es superior a 15 → Se aplicará un 25% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.

Si alguno de los indicadores marcados con 2 puntos de penalización se incumpliera durante 2 meses seguidos se deberá presentar en el próximo *Sterring Committe* donde se decidirá si se aplica un 5% de penalización sobre la facturación por cada indicador incumplido.

3. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 5 del Contrato de Prestación de Servicios, el Plan de Salida deberá contemplar de forma expresa lo determinado a continuación en relación a los a los "Siniestros en Vuelo" (definidos a continuación) y los siniestros rechazados:

Siniestros en Vuelo

Se entenderán como "siniestros en vuelo" aquellos siniestros que, a fecha de terminación del contrato, estén declarados, en tramitación o a falta de pago.

En relación con los siniestros que se encontrasen "en vuelo" en el momento de la terminación del contrato, WILLIS se compromete a seguir gestionando los mismos hasta su total liquidación, al menos durante el año siguiente a la fecha en sea efectiva la terminación del contrato.

Los "Siniestros en Vuelo" deben contemplar los siguientes estados:

- Dossier Declarado o;
- Dossier En Curso;
- Dossier Completo o;
- Dossier Rechazado o;
- Liquidación parcial.
- La liquidación Total Baremo: Sólo aquellos que no se hayan pagado el número máximo de cuotas consecutivas por siniestro. Se tendrá en cuenta aquellos que desde el último pago no hayan transcurrido más de 180 (CIENTO OCIENTA) días.
- Pago suplementario: Solo aquellos que no se hayan pagado el número máximo de cuotas consecutivas por siniestro. Se tendrá en cuenta aquellos que desde el último pago no hayan transcurrido más de 180 (CIENTO OCIENTA) días.
- Cierre Administrativo/rechazados: Se tendrán en cuenta aquellos que desde la fecha de cierre no haya transcurrido más de 180 (CIENTO OCIENTA) días.

A cierre de cada mes, aquellos siniestros que ya hayan cumplido los 180 (CIENTO OCIENTA) días desde la fecha del último pago (liquidación total baremo o pago suplementario) o del cierre administrativo/rechazados, dejarán de formar parte de los "siniestros en vuelo" y, consecuentemente, se considerará que su tramitación y/o pago ha quedado finalizada o extinguida, liberándose de cualquier responsabilidad a WILLIS de su gestión.

WILLIS deberá reportar mensualmente, en el formato establecido, el estado tanto de los Siniestros en Vuelo como de los Siniestros Rechazados durante el año siguiente a la fecha en sea efectiva la terminación del contrato.

4. SISTEMAS DE GESTIÓN UTILIZADOS POR WILLIS

- Herramienta de Back-Office WILLIS: Sin acceso por parte de CNP.
- Plataforma gestión de Siniestros: GISS. CNP tendrá acceso de consulta para poder realizar la validación de los siniestros.
- Plataforma Reclamaciones: GISS CNP tendrá acceso de consulta
- Gestor Documental: CNP tendrá acceso de consulta



5. INTERCAMBIO DE FICHEROS Y LISTADOS

La relación de ficheros y listados que son intercambiados entre el mediador o en su defecto a su colaborador externo y WILLIS y viceversa, con el resumen de la información necesaria, ID, descripción, formato, periodicidad, tipo de envío, se encuentran detallados en el Anexo VI.

6. LENGUAJE CORPORATIVO CNP

- WILLIS debe de prestar sus servicios para la administración de pólizas y siniestros aplicando el lenguaje corporativo de CNP sin excepciones (como, por ejemplo, saludos y mensajes de llamadas, direcciones postales y/o de correo electrónico).
- No se permite que la marca de WILLIS aparezca en ninguna comunicación, WILLIS debe gestionar la correspondencia con los clientes de CNP por separado de otras carteras de clientes.
- Todos los informes de los clientes deben ser realizados de acuerdo con las directrices y marca corporativa de CNP.
- Todos los servicios de atención al cliente deben ser facilitados como CNP, como, por ejemplo, saludos y mensajes de llamadas, direcciones postales y/o de correo electrónico.
- Los clientes, agentes y distribuidores, deben ser atendidos con profesionalidad, cordialidad y de acuerdo con el lenguaje corporativo de CNP.
- Ninguna comunicación, mensajes, direcciones o cualquiera de las pautas dadas por CNP puede ser modificado sin autorización por parte de este.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27 de Enero de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA
CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA



Fdo.: D. David Vincent Lattes

WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.

X4381114M
RUBEN DARIO
GONÇALVES
(R:
B83023754)

Digitally signed by X4381114M RUBEN
DARIO GONÇALVES (R: B83023754)
DN: Description=Ref
AIA: 2023.01.27 10:45:00Z
1/3720158402821135347
SERIALNUMBER=IDCS-X4381114M
DECRYPTED NAME=RUBEN DARIO GONCALVES
MERCHANTRXN=X4381114M RUBEN
DARIO GONCALVES (R: B83023754),
OID 2.5.4.97HMAC-SHA256-883023754_OHWILLIS
TOWERS WATSON SERVICES S.L. CH-CH
Reason : I am the author of this document
Location : your signing location here
Date : 2023-01-27 10:45:00Z
Font: PearsonDF Version: 10.1.9

Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán



ANEXO 2
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Medidas de seguridad)

El propósito de este Anexo 2 es establecer el servicio de IT que WILLIS prestará a CNP en virtud del presente Contrato durante la prestación de los servicios de gestión y administración de pólizas.

Introducción

WILLIS se compromete firmemente a mantener la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de toda la información que utilice o almacene en función de su valor, su sensibilidad y de los riesgos a los que esté expuesta, de una forma que cumpla con todas las obligaciones regulatorias y contractuales aplicables.

WILLIS se asegurará de que, en relación con la prestación de los Servicios, los campos siguientes estén protegidos frente a daños o abusos deliberados o accidentales:

- los Datos de CNP; incluida la Información Confidencial de CNP.
- toda información relativa a CNP.
- cualquier otra información utilizada en la prestación de los Servicios;
- los sistemas informáticos de CNP y de WILLIS (incluidos los Sistemas de WILLIS) que procesen, almacenen o transmitan información; y
- el código informático utilizado para procesar Datos de CNP incluida la Información Confidencial de CNP.

Funciones y Responsabilidades

Cumplimiento

Se establecerán reuniones de seguimiento para comprobar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el presente contrato de forma trimestral. En las reuniones se definirán indicadores de rendimiento que deben ser mantenidos y actualizados por WILLIS en la periodicidad definida por CNP para medir el estado de la seguridad de WILLIS.

Sin perjuicio de las demás acciones y vías de reparación a las que pueda recurrir a CNP, todo incumplimiento comunicado por WILLIS a CNP, dará lugar a una valoración del riesgo por parte de CNP que indicará a WILLIS el plazo de tiempo del que dispondrá para poner en práctica las medidas correctoras que resulten necesarias.

Valoración del riesgo

WILLIS valorará los riesgos relacionados con el gobierno de datos de CNP de forma periódica (y, en todo caso, al menos anualmente) y pondrá en práctica cuantas acciones y medidas de control resulten necesarias para mitigar los riesgos identificados. Estos análisis deben incluir sin carácter limitativo:


1
JL

1. Conocimiento de dónde se almacenan y transmiten datos sensibles a través de aplicaciones, bases de datos, servidores e infraestructura de red.
2. Cumplimiento con los períodos de retención definidos y los requisitos de eliminación al final de su vida útil.
3. Clasificación de datos y protección contra el uso no autorizado, acceso, pérdida, destrucción y falsificación.

Si un riesgo relacionado con los Servicios o con los Sistemas de WILLIS que impacten o razonablemente puedan impactar en la información personal de CNP y no pudiese ser mitigado, WILLIS informará de ello a CNP sin demora indebida después de haber completado la valoración (informándole también de las medidas que WILLIS haya tomado o tenga la intención de tomar), y CNP y WILLIS acordarán, en su caso, las medidas adicionales que puedan adoptarse para mitigar el riesgo en cuestión.

WILLIS se compromete a revisar los procesos de gestión de riesgos y gobierno de sus terceros de manera consistente y alineada a los riesgos heredados de otros miembros de la cadena de suministro de esos terceros.

Personal de WILLIS

WILLIS definirá claramente las funciones y responsabilidades del Personal de WILLIS relacionadas con la Seguridad Informática, incluidas las limitaciones de cada función y el nivel de formación exigido, además de disponer de mecanismos que permitan asegurar la confiabilidad de los empleados, con carácter previo a su incorporación a la organización de WILLIS.

WILLIS deberá revisar y actualizar la segregación de funciones dentro del procedimiento de gestión de identidades, con la periodicidad que establezca CNP. De esta manera, se garantizará que cualquier tipo de usuario acceda únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

La actividad de todo el Personal de WILLIS que trabaje en los locales de CNP podrá ser supervisada por CNP.

WILLIS se asegurará de que todos los miembros del Personal de WILLIS tengan acceso únicamente a los sistemas que estén autorizados a utilizar, y que realicen su actividad dentro del ámbito definido de sus funciones y responsabilidades.

Se identificará un 'titular' respecto de las aplicaciones, las instalaciones informáticas y las redes, y se asignarán las responsabilidades relacionadas con las tareas clave a personas capacitadas para desempeñarlas.

WILLIS obtendrá y registrará cada año un reconocimiento emitido por cada uno de los miembros del Personal de WILLIS por el que confirmen que comprenden sus responsabilidades relacionadas con la Seguridad Informática en relación con la prestación de los Servicios.

Educación, Formación y Sensibilización

WILLIS debe asegurarse de que se ofrezca una formación a todos los miembros del Personal de WILLIS que participen en la prestación de los Servicios, que deberá abordar al menos los temas



siguientes:

- la naturaleza de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP
- las responsabilidades del Personal de WILLIS respecto de la gestión de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP, o que incluye una revisión de las obligaciones de confidencialidad de los empleados;
- obligaciones aplicables a la gestión correcta de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP en un formato físico, lo que incluye su transmisión, almacenamiento y destrucción;
- métodos adecuados para proteger los Datos de CNP y la Información Confidencial de CNP en el Sistema de WILLIS, lo que incluye la aplicación de una política sobre contraseñas y accesos seguros;
- otras cuestiones relacionadas con la Seguridad Informática;
- la seguridad en el lugar de trabajo, lo que incluye el acceso al edificio, la comunicación de incidentes y cuestiones similares; y
- las consecuencias que acarrearía un incumplimiento del deber de proteger adecuadamente la información, que incluyen entre otros la posible pérdida del empleo, perjuicios a las personas cuyos archivos privados sean divulgados y posibles sanciones de ámbito civil, económico o penal.

La formación incluirá una prueba de conocimientos para comprobar si el Personal de WILLIS comprende el significado de la sensibilización en materia de seguridad y la importancia de proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP, así como los Sistemas de WILLIS.

WILLIS se asegurará de que dicha Formación en Sensibilización sobre Seguridad se imparte al Personal de WILLIS en el primero de los dos hitos siguientes:

- durante el mes siguiente a la fecha en que hayan empezado a intervenir en la prestación de los servicios; o
- antes de que tengan acceso a los Datos de CNP y a la Información Confidencial de CNP.

La documentación relativa a la Formación en Sensibilización sobre Seguridad debe:

- ser conservada por WILLIS, para acreditar que dicha formación y las nuevas certificaciones posteriores se hayan llevado a cabo respecto de cada miembro del Personal de WILLIS que intervenga en prestación de los Servicios; y
- ser puesta a disposición de CNP para su revisión, previa solicitud.

En caso de que CNP o WILLIS identifique cualquier error u omisión en los registros, los materiales o la impartición de la Formación en Sensibilización sobre Seguridad, WILLIS corregirá dicho error u omisión durante el mes siguiente a su identificación.

Responsable de Seguridad

WILLIS, antes de la Fecha de Arranque, nombrará a un miembro del Personal de WILLIS para



3
J.C.

que actúe como Responsable de Seguridad de WILLIS.

El Responsable de Seguridad de WILLIS deberá:

- tener conocimientos sobre asuntos relacionados con la Seguridad de la Información;
- ser capaz de responder a consultas de CNP en materia de Seguridad de la información;
- asegurarse de que WILLIS cumple con todas sus obligaciones relativas a la Seguridad de la Información establecidas en el presente Contrato; y
- en relación con los Servicios, será el CRD quien actúe como intermediario entre el responsable de seguridad y CNP en cuestiones relacionadas con la seguridad.

Incidentes de Seguridad

Notificación de Eventos e Incidentes de Seguridad

Si un Incidente de Seguridad real afecte a los Sistemas de WILLIS ha provocado, o sería razonablemente sospechoso de provocar, un acceso no autorizado a los Datos de CNP, a la Información Confidencial de CNP, WILLIS realizará todos los esfuerzos razonables para informar prontamente CNP de dicho Incidente de Seguridad real o potencial, quedando en todo caso obligado a realizar dicha notificación dentro de las 48 horas naturales siguientes al momento en que WILLIS hubiese tenido conocimiento de la confirmación de dicho Incidente de Seguridad o, en su caso, en plazo legal inferior, y asistirá y cooperará con CNP en lo relativo a cualquier comunicación necesaria a terceros y otras medidas razonables para remediar la situación que solicite CNP o sean exigibles por ley..

La Notificación de Incidente de Seguridad contendrá al menos los siguientes datos:

- la fecha y la hora del Incidente de Seguridad
- un resumen de todos los hechos relevantes conocidos en relación con el Incidente de Seguridad;
- las acciones llevadas a cabo por WILLIS para subsanar el Incidente de Seguridad y los fallos que dieron lugar a dicho Incidente de Seguridad; y
- las medidas adicionales cuya adopción sea propuesta por WILLIS para subsanar los efectos del Incidente de Seguridad

A modo meramente ejemplificativo, WILLIS deberá notificar a CNP las incidencias que se produzcan relacionadas con los siguientes eventos:

- Accesos confirmados a sistemas, equipos, aplicaciones, ficheros, contenedores, dispositivos, etc. por parte de personas o programas sin autorización donde se confirme que la información de CNP ha sido impactada.
- Pérdida total o parcial de datos o de información de CNP por cualquier causa.
- Distribución incontrolada: envío de información de CNP a personas que no deberían recibirla.


4
DC

- Pérdida o sustracción de equipos o soportes informáticos, de contenedores o de parte de sus contenidos donde información de CNP este almacenada.
- Ataques sufridos por virus/software malicioso que hayan afectado la información de CNP.
- Otros: cualquier irregularidad o deficiencia detectada relativa al cumplimiento de los criterios de seguridad indicados que hayan impactado en la información personal de CNP.

WILLIS debe, conforme a su ICSIRP, informar a CNP acerca de las acciones a llevar a cabo para la respuesta al incidente (en caso de haberlo), así como de los tiempos de respuesta y mecanismos de planes de acción y seguimiento.

WILLIS pondrá a disposición de CNP una copia del plan de respuesta a incidentes ante su requerimiento WILLIS se compromete a colaborar en todo lo posible con CNP ante cualquier evento que pueda requerir la notificación a las autoridades pertinentes y la realización de procedimientos forenses relacionados con dichos eventos.

WILLIS implementará los mecanismos necesarios para monitorizar y cuantificar la información estadística de los incidentes de seguridad de la información relacionados con el servicio contratado por CNP, y que tendrán que estar disponibles ante petición de este.

El canal de comunicación será el siguiente:

- Primario: Buzón de correo u otro canal que permita a CNP enviar un mensaje automático a WILLIS y gestionar y controlar incidentes abiertos;
- Secundario: Teléfono, se utilizará para facilitar las comunicaciones entre todos los equipos involucrados en CNP y WILLIS.

Incidentes de Seguridad

La responsabilidad relativa a la gestión de los Incidentes de Seguridad recae en WILLIS, salvo en los casos en que tenga impacto sobre las obligaciones legales de CNP o sobre sus procesos de negocio, donde esta responsabilidad será compartida

WILLIS sólo podrá revelar datos sobre un Incidente de Seguridad al Personal de WILLIS cuando sea necesario para cumplir con sus obligaciones derivadas del presente Contrato, o para asegurarse de que el Personal de WILLIS pueda desempeñar sus funciones correctamente a efectos de que WILLIS pueda prestar los Servicios o a otros clientes impactados por el mismo incidente siempre y cuando CNP no sea mencionado a 3ros.

Si se produce un Incidente de Seguridad, WILLIS pondrá inmediatamente en marcha los mecanismos vinculados a su Proceso de Gestión de Incidencias y adoptará todas las medidas que sean necesarias para garantizar la seguridad y la integridad de los Sistemas de WILLIS y restaurar la seguridad e integridad de los Datos de CNP, la Información Confidencial de CNP y las redes y sistemas afectados por el Incidente de Seguridad.

CNP y/o el WILLIS se involucrarán tan pronto como sea razonablemente posible para

5
JC

proporcionar una visión más completa del impacto y la urgencia del incidente.

Todas las resoluciones y tareas propuestas se documentarán en un registro de incidentes.

La actividad de resolución incluirá puntos de control y comunicaciones pertinentes y oportunas a CNP.

WILLIS proporcionará a CNP actualizaciones continuas mientras duren las actividades de reparación, al nivel y con la frecuencia que acuerden las Partes.

WILLIS proporcionará a CNP un informe de actualización del servicio informático tan pronto como sea razonablemente posible, y en cualquier caso no más tarde de 5 (cinco) días laborables desde la resolución del incidente, a menos que las Partes acuerden lo contrario.

Respuesta de Emergencia

WILLIS establecerá un proceso de respuesta de emergencia respaldado por un equipo de respuesta de emergencia, que describirá las acciones que pondrá en práctica el Personal de WILLIS en caso de que se produzca un Ataque Significativo

Este proceso deberá tener definidos los interfaces adecuados con el plan de continuidad del servicio vigente.

Redundancia

WILLIS implantará controles ambientales con redundancia automática, monitorizados y probados regularmente con el objetivo de asegurar la continuidad y el funcionamiento de sus Centros de Procesamiento de Datos.

WILLIS se asegurarán del cumplimiento de las medidas físicas de protección y redundancia para proteger los sistemas de fallos en el suministro eléctrico que puedan afectar al servicio contratado.

Seguridad Física

Se deberán establecer los mecanismos y procedimientos de control de accesos físicos a las instalaciones de WILLIS para impedir el acceso a los elementos de la infraestructura o a la información de CNP por parte de personal no autorizado.

WILLIS implementará las medidas de seguridad física adecuadas para proteger los datos sensibles de CNP y los sistemas de información que hagan uso de los mismos.

WILLIS implementará las medidas de protección físicas necesarias para hacer frente a cualquier amenaza física (desastre natural, ataque intencionado...) sobre los soportes que contengan información de CNP.

Copias de Seguridad

WILLIS se compromete a almacenar las copias de seguridad que contengan información de CNP en un lugar distinto de los sistemas de producción y almacenado con las correspondientes medidas de seguridad que aseguren su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

 6
JC

Trazabilidad

WILLIS implementará las medidas técnicas necesarias para controlar la actividad realizada sobre los datos de la entidad en los sistemas involucrados, incluyendo la actividad realizada por usuarios privilegiados y administradores.

Investigaciones Forenses

WILLIS se asegurará de que se instaura un proceso para gestionar los incidentes que den lugar a una investigación forense. A través de dicho proceso, WILLIS deberá ser capaz de analizar y de conservar las pruebas de una forma aceptable desde el punto de vista forense, para facilitar el desarrollo de cualquier proceso penal que pueda tramitarse.

Continuidad de Negocio

WILLIS implementará las medidas técnicas necesarias para el mantenimiento del equipo involucrado en los servicios con el objetivo de asegurar la continuidad y disponibilidad de las operaciones realizadas por el mismo.

WILLIS se compromete a garantizar que ha implementado y mantiene de forma efectiva un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio y de acuerdo con los requisitos de continuidad de negocio definidos por CNP. En este sentido, los Planes de Continuidad de Negocio de las instalaciones, centros de procesamiento de datos y equipos utilizados para el procesamiento o el uso de los activos de WILLIS, deberán contener como mínimo:

- Una lista de los servicios que participan en el proceso de recuperación de los activos de la compañía.
- Una lista con la priorización de estos activos y servicios.
- Un calendario de las tareas claves que se llevan a cabo en relación con la continuidad de Negocio y la identificación de un responsable para cada tarea.
- Un listado de los empleados del tercero que tengan asignado responsabilidades de Continuidad de Negocio.
- Listado de los procedimientos que deben seguirse en la realización de las tareas y actividades clave en la Continuidad de Negocio y, en caso de emergencia, procedimientos establecidos de recuperación y vuelta a la normalidad.
- Detalle suficiente para que los planes de Continuidad de Negocio puedan ser seguidos por personal que no suele llevarlos a cabo y así ofrecer servicios mínimos de continuidad del Negocio en caso de contingencia.

Los Planes de Continuidad de Negocio, planes de respuesta y recuperación se deberán probar al menos anualmente y se actualizarán inmediatamente en caso de que se produzca algún cambio en los requisitos de seguridad relacionados con los activos de WILLIS. Los resultados de estas pruebas de respuesta y recuperación de Continuidad del Negocio deberán ser comunicados a CNP.

Los Planes de Continuidad de negocio, planes de respuesta y recuperación deberán ser compartidos proactivamente por parte de WILLIS.

RH 7
DC

El tiempo de recuperación objetivo (RTO) mínimo que se debe cumplir para re establecer el servicio en caso de incidente grave debe ser pactado entre CNP y WILLIS pero en ningún caso podrá ser superior a 24 (veinticuatro) horas.

Adicionalmente, CNP se reserva el derecho de obtener evidencia de auditoría acerca de la viabilidad y eficacia de los planes de continuidad de negocio y programa de pruebas asociado de WILLIS.

Derecho de auditoría

WILLIS deberá aportar, a requerimiento de CNP, evidencias de evaluaciones razonables o auditorías de seguridad o, incluso, permitir, a petición de CNP, que se lleven a cabo en sus instalaciones auditorías y/o inspecciones independientes con carácter anual de las medidas de seguridad reguladas por el presente anexo.

Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por CNP o por una entidad auditora aceptada por CNP. WILLIS se compromete a la revisión del posible plan de acción resultante de dichas auditorías e implementación de las medidas acordadas entre las partes.

Al realizar cualquier inspección, CNP deberá causar el menor trastorno posible al funcionamiento de los Servicios.

WILLIS prestará toda la asistencia que CNP pueda solicitarle razonablemente en relación con toda inspección y, sin perjuicio de lo indicado en otras secciones, deberá asegurarse de que los acuerdos que alcance con cualquier Tercero WILLIS de servicios o Subcontratista contienen disposiciones substancialmente similares que las que se establecen en el presente contrato.

Sin perjuicio de los demás derechos y vías de reparación que correspondan a CNP, el riesgo de cualquier incumplimiento identificado será evaluado por CNP y CNP establecerá el plazo de tiempo concedido a WILLIS para poner en práctica cualquier medida correctora.

Todas las auditorías correrán por cuenta y riesgo de CNP, incluido el tiempo del personal de WILLIS y no se realiza con más frecuencia que una vez cada 12 meses para CNP en todos los servicios que presta WILLIS, a menos que se asocie con una violación confirmada que afecte a la Información de CNP que se considere una excepción a la limitación anual, siempre que: (i) dicha auditoría tendrá lugar en un momento mutuamente acordado y la duración de la auditoría se limitará a un periodo razonable; (ii) dicha auditoría no interferirá injustificadamente con las operaciones de WILLIS; (iii) cualquier tercero que realice dicha auditoría en nombre de CNP firmará un acuerdo de confidencialidad con WILLIS de una forma razonablemente aceptable para WILLIS con respecto al tratamiento confidencial y al uso restringido de la información confidencial de WILLIS o sus proveedores externos y bajo ninguna circunstancia WILLIS estará obligada a divulgar información de otros clientes de WILLIS; (iv) CNP mantendrá la confidencialidad de la información que se le revele en el transcurso de la auditoría de todos los terceros, excepto para cualquier tercero que participe en la auditoría con el consentimiento de WILLIS como se describe a continuación; (v) la auditoría se realizará con sujeción a las restricciones de seguridad razonables de WILLIS; y (vi) CNP reconoce que WILLIS puede requerir que ciertos registros, políticas, los registros u otros materiales se revisarán in situ debido a su naturaleza confidencial y que el auditor de CNP no podrá copiarlos. Sin perjuicio de lo anterior, ningún tercero podrá participar en una auditoría a menos que CNP obtenga el consentimiento previo de WILLIS (que no se denegará injustificadamente) y siempre que CNP entienda que


8
JC

WILLIS no dará su consentimiento para la participación de ningún tercero que ofrezca servicios o productos que compitan con los propios de WILLIS.

Valoración de la Seguridad

Como parte de la valoración de la seguridad CNP, se incluirán los sistemas de WILLIS que den servicio a CNP dentro del alcance de los ejercicios de Pentesting y/o Hacking Ético de forma periódica y como mínimo realizadas por WILLIS con carácter anual. Los resultados de dichas pruebas, así como su plan de remediación deberán remitirse a CNP bajo requerimiento y revisarse en las reuniones periódicas de seguimiento.

Gobierno de la seguridad de la información

Gobierno de la Seguridad de la Información

WILLIS deberá definir y documentar su Marco de Gestión de la Seguridad. Esto incluye todos aquellos procedimientos que la organización necesite para asegurar una correcta planificación, operación y control de sus procesos de seguridad de la información. Dichos procedimientos deberán quedar siempre a disposición de CNP, debiendo permanecer actualizados y siendo revisados periódicamente.

WILLIS se asegurará, al cumplir con los requisitos y las obligaciones indicadas en el presente contrato que aplicará en todo momento Prácticas estándar de la Industria, lo que implica que deberá emplear tecnologías y procesos de seguridad disponibles y probados.

Importancia de la Gestión de la Seguridad de la Información

WILLIS se asegurará de que la función de seguridad de la información, por su importancia para las actividades de WILLIS, esté representada al más alto nivel de dirección dentro de la organización de WILLIS, y de que el Marco de Gestión de la Seguridad sea aprobado por la alta dirección.

Función de Seguridad de la Información

WILLIS dispondrá de una función especializada en seguridad de la información, que se encargará de integrar sistemáticamente la seguridad de la información en la actividad de WILLIS. Esta función de cara a CNP se materializará en la figura del Director de la Relación Comercial con el CNP (CRD), quien se designará en la Fase de Arranque.

Política de Seguridad de la Información

Política de Seguridad de la Información

WILLIS dispondrá de una Política de Seguridad de la Información exhaustiva y documentada que comunicará a todos los miembros del Personal de WILLIS y a cualesquiera Terceros que tengan acceso a los Datos de CNP a la Información Confidencial de CNP o a la información y sistemas de WILLIS (incluidos los Sistemas de WILLIS) (cuando tales Terceros hayan sido previamente aprobados por CNP antes de haberles concedido dicho acceso).

Arquitectura de la Seguridad de la Información


9
JC

WILLIS dispondrá de una estructura correctamente documentada relativa a la Arquitectura de la Seguridad de la Información, que establecerá una metodología, herramientas y procesos de Prácticas estándar de la Industria que permitan la aplicación de controles de seguridad en toda la empresa de WILLIS.

Gestión de Activos

Gestión de los Medios Informáticos

WILLIS se asegurará de que todos los datos de CNP y la Información Confidencial de CNP conservados o transportados en medios de almacenamiento de datos (lo que incluye ordenadores portátiles, discos duros portátiles, cintas magnéticas, almacenamiento cloud) sean codificados y protegidos frente al riesgo de corrupción, pérdida o revelación. Dicha codificación se aplicará de acuerdo con lo previsto en el apartado Criptografía.

Todos los archivos y sistemas de seguridad que contengan datos de CNP e Información Confidencial de CNP u otros datos utilizados para prestar los Servicios, deben conservarse en zonas de almacenamiento seguras y controladas desde el punto de vista medioambiental, que deberán pertenecer a WILLIS o ser gestionadas o contratadas por éste.

Destrucción de Equipos y Medios Redundantes

WILLIS se asegurará de que todos los equipos y medios informáticos redundantes al finalizar su vida útil y antes de su disposición final sean destruidos de forma segura, lo que incluye el borrado seguro de todos los datos almacenados en dichos equipos y medios informáticos antes de su destrucción, de una forma que imposibilite su recuperación.

La destrucción segura de equipos y medios informáticos redundantes a efectos de lo dispuesto en el apartado "Gestión de los Medios Informáticos" incluirá el borrado seguro de la información que ya no sea necesaria, de una forma que imposibilite su recuperación (lo que incluye cintas magnéticas, discos, material de escritorio y cualquier otro tipo de soporte de información).

Control de Acceso

Autenticación

WILLIS se asegurará de que todos los miembros del Personal de WILLIS que tengan acceso al Sistema de WILLIS sean autenticados mediante identificaciones y contraseñas de usuario, o mediante mecanismos de autenticación de alta fiabilidad (como tarjetas inteligentes, mecanismos biométricos o sistemas de autenticación de dos factores) antes de que puedan acceder a los sistemas y las aplicaciones.

WILLIS se asegurará de que el Sistema de WILLIS prevea de forma efectiva las siguientes medidas de seguridad:

- Las credenciales de autenticación del usuario anterior no deben aparecer en el aviso de conexión, ni en ningún otro lugar visible;
- El sistema debe restringir el número de intentos de acceso infructuosos para impedir


10


ataques basados en la adivinación de contraseñas o la fuerza bruta;

- Las sesiones deben restringirse, bloquearse o expirar después de un período de inactividad predefinido, que en ningún caso será superior a los 15 minutos; y
- Los usuarios deberán ser autenticados de nuevo después de la expiración o interrupción de una sesión.

Mínimo acceso

WILLIS dispondrá de procedimientos basados en el principio de privilegio mínimo acceso y que tengan en cuenta la necesidad de uso y la confidencialidad de la información cuando autoricen accesos y permisos, de forma que el Personal, sea de WILLIS o de sus subcontratistas, incluyendo usuarios privilegiados y administradores, acceda únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. Estos procedimientos permitirán también la gestión de la revocación y modificación de dichos permisos.

Acceso Privilegiado

WILLIS se asegurará de que:

- Las cuentas de Acceso de Usuarios Privilegiados no puedan utilizarse en operaciones día a día;
- los usuarios que disfruten de Acceso de Usuarios Privilegiados dejarán de disponer de este tipo de acceso lo antes posible cuando dejen de trabajar para WILLIS, y en todo caso dentro de las 24 horas siguientes al momento de su salida; y
- el Acceso de Usuarios Privilegiados a la producción por parte de los desarrolladores sólo puede concederse para la prestación de asistencia en casos de cambios planificados o urgentes.

Cuentas Genéricas

WILLIS realizará un inventario de cuentas genéricas y no nominales ubicadas en los sistemas de la entidad, documentando en caso de existir la justificación de su uso, el propietario de esta cuenta y responsabilizará a este de la seguridad, rotado de contraseña y uso de esta cuenta de manera que si un tercero utiliza la cuenta se mantenga un registro de uso.

Una vez finalizada la actividad la contraseña debe cambiarse para garantizar la seguridad. Esto incluye las cuentas no nominales facilitadas por CNP para la realización del servicio.

Gestión de las contraseñas

WILLIS dispondrá de una política y procedimientos que aseguren la fortaleza de las contraseñas y su actualización periódica.

WILLIS se asegurará de que el Sistema de WILLIS prevea los siguientes controles para la gestión de las contraseñas:

- los mecanismos de autenticación deben garantizar que no puedan ser eludidos para obtener un acceso no autorizado a los sistemas;


JC
11

- los datos de autenticación, incluidas las contraseñas, no deben almacenarse de una forma que permita que los mismos puedan ser recuperados en un formato legible o descifrable.
- las contraseñas deben ser complejas e incluir una combinación de distintos tipos de caracteres y tener una longitud suficiente para evitar ataques exhaustivos o de diccionario.
- Se asegurarán los cambios de las contraseñas en los procesos de instalación de nuevos elementos de hardware o software y, en especial, el cambio de las contraseñas por defecto del fabricante.
- Las credenciales se almacenarán y transmitirán siempre cifradas.

Baja de usuarios

WILLIS definirá un procedimiento de bajas de sus usuarios que incluya, pero no se limite a:

- Asignación, documentación y comunicación de roles y responsabilidades.
- Tiempos para la ejecución de las bajas inferior a 24 (veinticuatro) horas.
- Tiempos para la devolución de los activos.

Entorno Compartido

Si WILLIS presta los Servicios a CNP desde un emplazamiento que comparte con uno o varios Terceros, WILLIS desarrollará y aplicará procesos, sujetos a la aprobación previa de CNP que restrinjan el acceso físico e informático a los sistemas de dicho entorno compartido. En consecuencia, sólo podrán acceder a la parte del entorno compartido dedicado a los Servicios los empleados, subcontratistas o agentes de WILLIS que intervengan en la prestación de los Servicios.

Configuración del Sistema

Diseño del Sistema

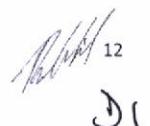
WILLIS identificara y pondrá en práctica todos los controles que sean necesarios, de acuerdo con las Prácticas Estándar de la Industria, para proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad del sistema.

Administración

El acceso a los puertos de diagnóstico y configuración de sistemas que traten información de CNP estará restringido únicamente a las personas y aplicaciones autorizadas.

Configuración de Sistemas Anfitriones y Redes

WILLIS se asegurará de que los sistemas anfitriones y las redes que formen parte de los Sistemas de WILLIS se configuren de forma que respondan a Prácticas Estándar de la Industria, a las especificaciones y a los requisitos de funcionalidad aplicables, e impidan la instalación de



12
Willif
Dl

actualizaciones incorrectas o no autorizadas en dichos sistemas y redes.

APIs

WILLIS se compromete a hacer uso de APIs abiertas y publicadas en las aplicaciones, para asegurar la interoperabilidad entre los componentes de CNP y sus distribuidores y facilitar la migración de las aplicaciones.

WILLIS se compromete a dar servicio a la entidad mediante el correcto gobierno de las APIs permitiendo la interoperabilidad, procesamiento y portabilidad para el desarrollo de aplicaciones, intercambio, o integridad de la información que procesen.

WILLIS se compromete a mantener la documentación de las APIs actualizadas y disponibles para compartir con CNP o sus distribuidores.

Parches

WILLIS implementará un procedimiento formal para la actualización e instalación de parches de seguridad, versiones, actualizaciones, y licencias pertinentes en el software de los sistemas que traten los datos de CNP.

Monitorización

Registro de Sucesos

WILLIS mantendrá registros de todos los sucesos clave, y en especial de los que sean susceptibles de afectar a la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los Servicios prestados a CNP que servirán para facilitar la identificación y la investigación de los Incidentes y/o incumplimientos significativos de los derechos de acceso que se produzcan en relación con los Sistemas de WILLIS.

WILLIS conservará este registro al menos durante los DOCE (12) meses siguientes a su creación, y lo protegerá frente a cualquier cambio no autorizado (lo que incluye la modificación o la eliminación de un registro).

WILLIS revisará los registros relativos a todos los sucesos clave que se encuentren en los Sistemas de WILLIS (preferentemente con herramientas automáticas) y, previa identificación de cualquier incidente y/o incumplimiento de los derechos de acceso, se asegurará de que se aplique el Proceso de Gestión de Incidentes.

Detección de Intrusos

WILLIS desplegará herramientas de detección de intrusos en los Sistemas de WILLIS, para identificar ataques reales o potenciales y responder de una forma acorde con las Prácticas Estándar de la Industria.

Filtración de Datos

WILLIS desplegará herramientas contra la filtración de datos, de acuerdo con las Prácticas Estándar de la Industria, para detectar cualquier transmisión no autorizada de Datos de CNP y de Información Confidencial de CNP dentro de los Sistemas de WILLIS, así como cualquier



13
JC

transmisión externa no autorizada de Datos de CNP y de Información Confidencial de CNP.

Sustracción de Datos

WILLIS se compromete expresa y formalmente a no realizar ejecuciones automáticas y/o sustraer datos de los sistemas mediante el uso de soportes físicos.

Clasificación de la información

WILLIS se compromete expresa y formalmente a contar con las políticas y procedimientos de clasificación de la información, así como de las medidas de protección definidas para las mismas.

Ubicación

WILLIS deberá solicitar siempre, la autorización de CNP antes de proceder a la reubicación de hardware y software que trate información de CNP fuera de la Unión Europea o de países homologados.

WILLIS puede gestionar los sistemas desde los cuales se proporciona el servicio contratado desde fuera de la UE. Sin embargo, es responsable de que no se permita el acceso a la información de CNP y/o sus clientes desde esas ubicaciones.

Software no autorizado

WILLIS implementará las medidas técnicas necesarias para prevenir la ejecución de software no autorizado y código móvil no autorizado (software transferido entre sistemas a través de redes confiables o no confiables y ejecutado en un sistema local sin instalación o ejecución explícita por parte del receptor) en cualquier dispositivo, infraestructura de red o componente del sistema que trate datos de la CNP.

Seguridad de la Red

Diseño de la Red

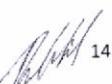
La red de WILLIS se diseñará e implantará de forma que pueda soportar los niveles de tráfico actuales y proyectados, y se protegerá mediante controles de seguridad disponibles e incorporados de fábrica.

WILLIS debe establecer los mecanismos y procedimientos de control de accesos lógicos para impedir el acceso a la Información Protegida por parte de personal no autorizado durante el tiempo en el que WILLIS disponga de Información de CNP.

Documentación de la Red

La red de WILLIS estará respaldada por diagramas precisos y actualizados y por obligaciones y procedimientos de control documentados.

La red de WILLIS relacionada con la prestación de los Servicios estará respaldada por diagramas precisos y actualizados que incluirán todos los componentes del sistema y las interfaces con otros sistemas. Estos diagramas se pondrán a disposición de CNP bajo petición en un tiempo


14


razonable tras la solicitud.

Conexiones Externas

WILLIS se asegurará de que todas las conexiones externas a las redes y aplicaciones de WILLIS sean identificadas, comprobadas, registradas y aprobadas individualmente por WILLIS de acuerdo con la Política de Seguridad de la Información de WILLIS y las Prácticas Estándar de la Industria.

Conexiones con terceros

WILLIS se asegurará de que las conexiones con Terceros se sometan a una valoración del riesgo, y de que sean aprobadas y acordadas por ambas partes a través de un acuerdo documentado, como puede ser un contrato.

Cortafuegos

WILLIS se asegurará de que todas las redes de tráfico que no pertenezcan a WILLIS ni sean gestionadas por éste sean enrutadas a través de un cortafuegos, antes de que se conceda el acceso a la red de WILLIS.

A efectos de lo dispuesto en el punto anterior de esta sección Cortafuegos, los cortafuegos deben garantizar conexiones seguras entre los sistemas internos y externos, y se configurarán de forma que sólo pueda pasar a través de éstos el volumen de tráfico necesario.

Cierre de todos los puertos no necesarios para la ejecución del servicio y justificación de aquellos que queden abiertos

Todas las reglas deben estar comentadas enlazando al ticket de la petición o requerimiento.

Implementación de controles que limiten el acceso de usuarios desde el exterior.

Las reglas se revisarán cada 6 meses y ante el requerimiento de CNP como parte de las auditorías que CNP pueda realizar a WILLIS bajo las condiciones establecidas en la sección "Derecho de Auditoría" WTW deberá demostrar evidencias de dicha revisión.

Acceso inalámbrico

WILLIS se asegurará de que el acceso inalámbrico a los Sistemas de WILLIS esté sujeto a protocolos de autorización, autenticación y codificación que cumplan con las Prácticas Estándar de la Industria, y que sólo se permita desde emplazamientos aprobados por WILLIS.

Comunicaciones Electrónicas

E-mail: WILLIS se asegurará de que sus sistemas de correo electrónico estén protegidos por una combinación de políticas formación y controles de seguridad técnicos y procedimentales documentados.

Mensajería Instantánea: WILLIS se asegurará de que sus servicios de mensajería instantánea estén protegidos mediante la instauración de una política de gestión, el despliegue de controles de la aplicación de Mensajería Instantánea y la configuración de todos los controles de seguridad disponibles que sean aplicables a la infraestructura de Mensajería Instantánea de

15
JC

WILLIS.

Proxy: Implantación de proxys para limitar el acceso a redes públicas por partes de los empleados de WILLIS y filtrado de contenido proveniente de Internet.

Criptografía

Gestión de las Claves Criptográficas

WILLIS se asegurará de que las claves criptográficas se gestionan en todo momento de forma segura, de acuerdo con obligaciones y procedimientos de control documentados que se correspondan con las Prácticas Estándar de la Industria, y se asegurará de que los Datos de CNP y la Información Confidencial de CNP sean protegidos frente al riesgo de acceso no autorizado o de destrucción.

Infraestructura de Clave Pública

Si se utiliza una infraestructura de clave pública (PKI), WILLIS se asegurará de que esté protegida, 'endureciendo' el (los) sistema(s) operativos subyacentes y permitiendo el acceso únicamente a las Autoridades Certificadoras que puedan operar oficialmente en cada momento.

Protección de la Información Confidencial de CNP

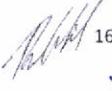
Sin perjuicio de las obligaciones de WILLIS, WILLIS, de acuerdo con las Prácticas Estándar de la Industria, deberá codificar (y hacer que sus Subcontratistas codifiquen) toda la Información Confidencial de CNP almacenada en todo tipo de aparatos de almacenamiento portátiles digitales, electrónicos o en cloud.

- WILLIS deberá proteger todos los datos mediante cifrado o cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulable por personal no autorizado durante su almacenamiento, uso o trasmisión cuando se transmite en la red externa a WILLIS.
- WILLIS definirá los procedimientos necesarios para la gestión adecuada de claves criptográficas, incluyendo, pero no limitándose a:
 - Algoritmos de cifrado a utilizar.
 - Ubicación de las claves (En terceros de confianza o en la entidad)
 - Propietarios identificables de las claves.
 - Periodos de renovación de las claves de cifrado.

Protección Contra Código Malicioso

WILLIS establecerá y mantendrá medios actualizados de protección contra Código Malicioso, (EDR y antivirus) en toda su organización y en los sistemas que den servicio a CNP.

WILLIS dispondrá de sistemas que eviten la transferencia de Códigos Maliciosos a los Sistemas de CNP, y a otros Terceros que utilicen Sistemas de CNP (y el Sistema), utilizando para ello métodos actualizados habituales en el sector.


16


Cuando no sea posible actualizar los métodos de protección de un sistema, WILLIS deberá desplegar las medidas de seguridad adicionales y compensatorias que sean necesarias para proteger dicho sistema vulnerable.

Gestión de los cambios, parches y vulnerabilidades

Gestión de los Cambios

WILLIS se asegurará de que los cambios que afecten a cualquier parte de los Sistemas de WILLIS sean probados, revisados y aplicados a través del Proceso de Gestión de Cambios.

Soluciones de Emergencia

WILLIS se asegurará de que sólo se apliquen soluciones de emergencia si están disponibles y han sido previamente aprobadas, a menos que su utilización suponga un riesgo mayor para el negocio. Se instarán medidas de seguridad adicional en los Sistemas de WILLIS que, por cualquier motivo, no puedan actualizarse, para que el sistema vulnerable quede totalmente protegido. Todos los cambios deben realizarse de acuerdo con el proceso de gestión de cambios de WILLIS.

Gestión de los Parches

WILLIS desarrollará y pondrá en práctica una estrategia de gestión de parches respaldada por controles de gestión y por procedimientos de gestión de los ajustes y documentos operativos.

Los parches de seguridad y demás actualizaciones relativas a la vulnerabilidad de la seguridad sólo se aplicarán si están disponibles y han sido previamente aprobados, a menos que su utilización suponga un riesgo mayor para el negocio. Se instalarán medidas de seguridad adicional en los Sistemas de WILLIS que, por cualquier motivo, no puedan actualizarse, para que el sistema vulnerable quede totalmente protegido. Todos los cambios deben realizarse de acuerdo con el proceso de gestión de cambios aprobado.

Gestión de Vulnerabilidades

WILLIS dispondrá de un proceso documentado para identificar y subsanar las vulnerabilidades de seguridad que presente en los sistemas en los cuales exista información de CNP, implementará las medidas técnicas requeridas para la detección y mitigación de vulnerabilidades de manera periódica y como mínimo anualmente y facilitará bajo requerimiento a CNP las evidencias que razonablemente CNP pueda solicitar a WILLIS .

. Así como las soluciones temporales que sirvan para mitigar el riesgo en caso de no existir un parche oficial disponible.

Confidencialidad

WILLIS será responsable de cualquier incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte de cualquiera de sus accionistas, administradores, personal, cesionarios, subcontratistas o asesores profesionales, que hayan tenido acceso a la Información Confidencial, reservándose CNP el derecho a interponer las acciones legales pertinentes en



17
JC

defensa de sus intereses con relación al quebranto de confidencialidad.

Terceros y subcontratistas

Contrato de servicios

WILLIS se asegurará de que los servicios necesarios para respaldar la prestación de los Servicios sean suministrados exclusivamente por prestatarios de servicios capaces de ofrecer controles de seguridad que sean substancialmente similares que los que WILLIS está obligado a aplicar en virtud del presente contrato. Dichos servicios se prestarán en virtud de los correspondientes contratos.

Aseguramiento de Cumplimiento

WILLIS se asegurará de que todos los contratos firmados con subcontratistas y otros terceros que cuenten con la confianza de WILLIS para la prestación de los Servicios establezcan el derecho de WILLIS a realizar una comprobación de la seguridad, para asegurarse de que estén cumpliendo con las obligaciones asumidas por WILLIS en virtud del presente Contrato.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27 de Enero de 2023.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en
España
y CNP CAUTION, Sucursal en España



Fdo.: David Vincent Lattes

POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.



Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán

X4381114M
RUBEN DARIO
GONCALVES
(R:
B83023754)

Digitally signed by X4381114M RUBEN
DARIO GONCALVES (R: B83023754)
DN: Description=Ref
CN: RUBEN.DARIO.GONCALVES@WILLISTOWERS.COM
O: WILLISTOWERS.COM
OU: WILLISTOWERS.COM
S: WILLISTOWERS.COM
ST: SPAIN
C: ES
L: MADRID
JDN: 2023-01-27T11:53:47
SERIALNUMBER=IDCES-X4381114M.
GHRUBEN.DARIO.SN=GONCALVES
GHRUBEN.DARIO.CN=RUBEN.DARIO.GONCALVES (R: B83023754).
OID: 2.5.4.37=YATES-B83023754.
O=WILLIS TOWERS WATSON SERVICES
S=ES
L=MADRID
Refers: I am the author of this document.
Location: your signing location here
Date: 2023-01-27 10:38:39+01'00'
Fax: PhantomPDF Version 10.1.9



18

ANEXO 3
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Protección de datos personales)

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de las partes en relación con la actual regulación de protección de datos de carácter personal así como la requerida por 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, "RGPD").

A los efectos de esta cláusula:

'Responsable de tratamiento' significa: CNP ASSURANCES S.A. Sucursal en España y CNP CAUTION, Sucursal en España (en adelante, el CLIENTE).

'Encargado de tratamiento' significa: WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L. (en adelante, PROVEEDOR).

1. Objeto del encargo del tratamiento

Por acuerdo de las Partes se habilita al encargado de tratamiento para tratar por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar los servicios recogidos en el Contrato. El tratamiento consistirá en:

Recogida

Registro

Estructuración

Modificación

Conservación

Extracción

Consulta

Comunicación por transmisión

Difusión

Interconexión

Cotejo

Limitación



- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Supresión | <input type="checkbox"/> Destrucción |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservación | <input type="checkbox"/> Comunicación |
| <input type="checkbox"/> Otros: | |

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, EL CLIENTE, responsable del tratamiento, pone a disposición del PROVEEDOR, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación:

Nombre, apellidos, nacionalidad, DNI, NIE, Número de cuenta, datos de salud, domicilio, dirección fiscal, género y siniestros.

3. Duración

La duración del Encargo de tratamiento se vincula a la duración del Contrato suscrito entre el CLIENTE y el PROVEEDOR.

Una vez finalice dicho Contrato, el encargado del tratamiento deberá devolver al Responsable o, si el responsable así lo solicita, entregar a otro encargado que designe el responsable, los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

- c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del

representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos (éste último, en el caso de que sea obligatoria su designación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1 párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas. En todo caso, queda prohibido realizar una transferencia internacional de los datos propiedad del CLIENTE, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - i) La seudoanimación y el cifrado de datos personales.
 - ii) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - iii) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - iv) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

- d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros que sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- e. Subcontratación

Para subcontratar con otras empresas, el encargado debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

En particular, el encargado facilitará al responsable la siguiente información sobre el tercer proveedor: (i) identificación de la entidad subcontratada, incluyendo nombre comercial y denominación social, NIF, domicilio social y señas de contacto; (ii)

identificación del objeto del subencargo que realizará, incluyendo la duración, naturaleza y finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados y el tipo de tratamiento de datos que llevará a cabo; (iii) las medidas técnicas y organizativas con las que cuenta el subencargado para realizar el tratamiento; (iv) en su caso, información sobre las transferencias internacionales que pudiera realizar y detalle sobre las garantías del RGPD que está aplicando en todo caso; (v) cualquier otra información que se considere relevante para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales del responsable (por ejemplo, certificado de cumplimiento normativo, adhesión a códigos de conducta, etc.). La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de quince (15) días naturales.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento y que sólo podrán tratar los datos para los fines previstos en el presente Contrato, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - 2. Limitación del tratamiento
 - 3. Portabilidad de datos
 - 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste

debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección gdpr.es.peticion@cnp.es.

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k. Derecho de información

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento inmediatamente, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 12 horas laborables, y a través de correo electrónico enviado a dpd.es@cnp.es las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones indicadas en la presente cláusula.



En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a los interesados, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones que se incluyan en la comunicación.

- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p. Implementar las medidas de seguridad siguientes:

El PROVEEDOR estará sujeto a unas medidas de seguridad que serán adecuadas para la protección de los datos personales y demás información que deberá llevarse a cabo por el PROVEEDOR. Las medidas de seguridad serán las contenidas en el Anexo 2 de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable de tratamiento con fecha de firma del presente Anexo.

En todo caso, deberá implementar mecanismos para:

- (i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - (ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - (iii) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - (iv) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q. Tener designado un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable (en el caso de que esté obligado a designarlo de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
 - r. Destino de los datos

Una vez cumplida la prestación, el encargado del tratamiento, de conformidad con las instrucciones del responsable del tratamiento y según le indique éste, deberá:

- a) Devolver al responsable del tratamiento o al encargado designado por escrito por el responsable, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado; o

- b) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.

No obstante, en cualquier caso, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.
- b) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- f) Facilitar al encargado la descripción de las medidas de seguridad que debe implementar.

6. Responsabilidad

En caso de incumplimiento por una de las Partes de la normativa aplicable o las obligaciones establecidas en el presente Anexo / Cláusula, la Parte incumplidora deberá mantener indemne a la otra Parte en los términos previstos en la Cláusula de Responsabilidad del Contrato principal. Si, como resultado de negligencia o incumplimiento, una de las Partes tuviera que hacer frente a una sanción, gasto o pérdida de cualquier tipo, la Parte incumplidora se compromete a reembolsar el importe de la sanción, gasto o pérdida, en el plazo de los dos meses siguientes al requerimiento formulado por la otra Parte.

7. Inspección de la Agencia Española de Protección de Datos

En caso de que inspectores de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) se personaran en las instalaciones del PROVEEDOR al objeto de ejercer su potestad inspectora, EL PROVEEDOR se compromete a comunicar esta circunstancia al CLIENTE en el menor tiempo posible.

8. Obligación de cumplimiento

Todo el personal del PROVEEDOR, en su caso, colaboradores y/o subcontratistas, que puedan tener acceso a datos de carácter personal cuyo responsable es EL CLIENTE deberá cumplir lo establecido en la presente cláusula, cuya obligación subsistirá incluso hasta después de finalizar las relaciones contractuales entre las Partes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27 de enero de 2023.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.
y CNP CAUTION, Sucursal en España



Fdo.: David Vincent Lattes



Fdo.: Rubén Gonçalves

X4381114M
RUBEN DARIO
GONÇALVES
(R:
B83023754)

Digitally signed by X4381114M RUBEN
DARIO GONÇALVES (R: B83023754)
On: 2023-01-27T10:43:29Z
Location: SPAIN, MADRID, MUNICIPALIDAD DE
MERCHAN, CNA-X4381114M RUBEN
DARIO GONÇALVES (R: B83023754)
Reason: I am the author of this document
Location: your firm's working location here
Date: 2023-01-27 10:43:29+01:00
Tool: Foxit PhantomPDF Version: 10.1.8



dc

ANEXO 4
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Tarifas y costes)

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de tarifas y costes del contrato de prestación de servicios:

1. COSTES Y REMUNERACIÓN AL TPA.

La remuneración pagadera a WILLIS por la prestación de servicios de gestión y administración de pólizas a CNP se calculará de la siguiente manera:

1.1. COSTES DE ESTABLECIMIENTO (UN PAGO ÚNICO).

Se establece un coste de Set up de 0 € por los siguientes productos:

- PPI Recibos;
- PPI Tarjetas;
- PPI Créditos (Hipotecarios + Personales)
- PPI Créditos (Hipotecarios + Accidentes)
- Accidentes
- TAR

1.3 REMUNERACION AL TPA POR % SOBRE LA PRIMA

Se establece la siguiente remuneración al TPA por producto basado en un % sobre la prima facturada:

Concepto	% Prima (no incluye IVA)	PPI Promotoras (no incluye IVA)
PPI Recibos al 3%	1,68 %	1,68 %
PPI Tarjetas		
PPI Recibos al 3%	1,70%	1,70%
PPI Créditos (Hipotecarios + Personales)		
PPI Tarjetas + PPI Recibos	1,90%	1,90%
PPI Créditos (Hipotecarios + Personales) + PPI Recibos	1,93%	1,93%
Accidentes	5,50 %	N/A
TAR	7,50%	N/A

Cualesquiera tasas, impuestos o gravámenes que, en su caso, deban aplicarse sobre el Precio, deberán ser asumidos por la Parte legalmente obligada a ello en cada caso.

WTW facturará a CNP ASSURANCES por la parte de prima correspondiente a todas las garantías excepto a la de pérdida involuntaria de empleo que será facturada a CNP CAUTION.

1.4 GESTIÓN DE CHANGE REQUEST

WILLIS asumirá, sin coste adicional, para CNP el desarrollo e implementación de modificación anualmente de las siguientes gestiones:

- Producto "similar" a lo que CNP ya tiene y solo será necesario la configuración para la aplicación y no hay Welcome Pack.
 - Producto "Similar" significa todo lo que en el sistema WILLIS implica parametrización y/o configuración, pero no cambios significativos de código.
- Por nuevo producto se entiende un nuevo código de producto que debe ser identificado por separado en los ficheros y en los informes.
- Nueva modalidad de producto con la misma estructura, cobertura y procesos operacionales existentes (por ejemplo, crear una nueva modalidad de 'downgrade' de Hospitalización) que no suponga cambios a nivel de Welcome Pack. (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de comisiones en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de capitales en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de impuestos en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de primas (o split de primas) en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambios en *wording* de cartas / SMS o e-mails de post-venta (no se incluye welcome pack). (1 cambio = 10 cartas + SMS + e-mails)
- Añadir una cobertura de Asistencia no gestionada por WILLIS. No se incluyen cambios en el Welcome Pack o requerimientos de integración con terceros con los que no estemos trabajando. (1 cambio = 1 asistencia & modalidad)
- Cambios en *wording* del welcome pack o de las variables existentes. No se incluye cambios en branding o maquetación. (1 cambio = 1 Welcome Pack)

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27 de enero de 2023.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L..
y CNP CAUTION, Sucursal en España



Fdo.: David Vicent Lattes



Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán

X4381114M
RUBEN
DARIO
GONÇALVES
(R:
B83023754)

Digitally signed by X4381114M RUBEN
DARIO GONÇALVES (R: B83023754)
DN: Description=Ref
AETIAAEAT930MPUESTO
1/37/2019 9:09:2021138347
Serial number: X4381114M
B/RUBEN DARIO, SN/GONÇALVES
MERC-HAN, CN/X4381114M RUBEN
DARIO GONÇALVES (R: B83023754),
Date: 2023-01-27 10:47:28+01'00'
Reason: I am the author of this document.
Location: https://www.willistowerswatson.com/
Date: 2023-01-27 10:47:28+01'00'
Foxit PhantomPDF Version: 10.1.9

ANEXO 5
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Principios éticos)

Por medio del presente Anexo se incluyen los principios éticos del Grupo CNP Assurances al que pertenecen CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España:



ÉTICA DE NEGOCIOS.
EL GRUPO CNP ASSURANCES SIGUE FIEL A SUS COMPROMISOS.

La ética es un elemento crucial de los principios corporativos del grupo CNP Assurances.

En un entorno cambiante, nuestro compromiso con valores fundamentales es una posición insoslayable.

La adhesión de CNP Assurances al Pacto Mundial de la ONU en el año 2003 es la prueba más fechante de este compromiso.

Fraude, corrupción, tráfico de influencias, conflicto de intereses, blanqueo de capitales son lacras contra las que el grupo CNP Assurances lucha y reafirma una tolerancia cero. La implementación de medidas energéticas guían nuestras acciones en nuestras relaciones comerciales, ya sea con nuestros clientes, proveedores o socios comerciales.

También seguiremos atentos al cumplimiento de prácticas comerciales justas.

Esperamos de cada colaborador del Grupo y de nuestros socios un comportamiento ejemplar y responsable.

La satisfacción de los clientes y de nuestros socios es nuestra máxima prioridad y, aunque valoramos el reconocimiento de la calidad del servicio prestado, no queremos recibir regalos, obsequios ni ningún otro beneficio.

De este modo, mantenemos una total imparcialidad en nuestra toma de decisiones y respetamos los principios de integridad y ética del grupo CNP Assurances.

You will find these principles in C@pEthic, our Group code of conduct, on our corporate site at www.cnp.fr and in our policies, available on request.

Stéphane DEDEYAN
Director General

Evelyn TORTOSA
Director Conformidad Grupo

Y en prueba de recepción el suscriptor en el carácter con el que interviene, firma el presente anexo en Madrid a 27 de enero de 2023.

Leído y conforme.

POR WILLIS TOWER WATSON SERVICES

X4381114M
RUBEN DARIO
GONÇALVES
(R: B83023754)

Digital signature by X4381114M RUBEN DARIO
DN:CN=RUBEN.DARIO@WILLISTOWERWATSONSERVICES.SL.CES
OU=DigitalSignature,O=WillisTowerWatson Services SL,C=ES
Serial Number:4381114M,DH-RUBEN
DARIO,GONÇALVES MERCHAN,RUBEN.DARIO@WILLISTOWERWATSONSERVICES.SL.CES
Signature ID:254,OID:2.5.8.97,VATES-B41023754
DN:MILLCERTS WILLIS TOWER WATSON SERVICES SL,CES
Location:Unspecified location
Date:2023.01.27 10:37:17+01:00
From:Macintosh/Version 10.1.8

Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán

ANEXO 6
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Fichero de interfaz – Pólizas, recibos y siniestros)

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de las partes en relación con los ficheros de interfaz con las especificaciones que se recogen a continuación:

(a) Formato y estructura de los ficheros:

CNP proporcionará descripciones de ficheros de interfaz a medida para pólizas, recibos y siniestros. Una descripción de cada uno de estos ficheros será proporcionada por CNP a WILLIS por escrito. WILLIS se compromete a proporcionar los ficheros solicitados a CNP en este formato acordado y, además, a cumplir con cualquier pequeña mejora/mejora solicitada por CNP en relación con estos ficheros de interfaz. El coste y la planificación de dichas mejoras será acordado por ambas partes.

(b) Canal de comunicación:

WILLIS deberá cifrar las comunicaciones con el objeto de garantizar la confidencialidad de la información en tránsito, haciendo uso de protocolos seguros como TLS v 1.2. Además, la información almacenada deberá cifrarse en reposo haciendo uso de algoritmos robustos, como AES-256 o similar.

La frecuencia de esta notificación se acordará entre CNP y WILLIS antes de que comience el Acuerdo de servicios de gestión y administración de pólizas, CNP se reserva el derecho de solicitar los datos en formatos alternativos que se acordarán con WILLIS además de los formatos a medida descritos en el apartado 2.2 a) anterior. Si se requieren datos en un formato diferente que pueda acarrear costos adicionales, éstos serán discutidos y acordados entre las partes.

(c) Proceso de control de cambios:

Debe ponerse en marcha un proceso de control de cambios para asegurar que los cambios implementados por WILLIS u otro proveedor cumplan con los requisitos CNP. El proceso tiene que ser formalizado y acordado entre todas las partes involucradas.

(f) Los cambios de producto/el nuevo plazo de establecimiento del producto se acordará entre las partes.

- Descripción del producto (coberturas, criterios de edad, duración, número de asegurados).
- Nombre comercial del producto y códigos del producto.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Herranz" followed by a date "30/06/2024".

- Primas por producto (incluido un porcentaje de impuestos).
 - Primas por cobertura (incluido un porcentaje de impuestos).
 - Detalle de coberturas.
 - Montos o tasa de las comisiones.
 - Documentación del cliente (incluyendo T&C, confirmación de la cobertura).
 - Lista de impacto en los ficheros de salida y de información.

Las Partes acuerdan que para cada cambio presentado por CNP a WILLIS después de la fecha de aprobación, el calendario de aplicación podrá ser revisado por las Partes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27 de enero de 2023.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España
y CNP CAUTION, Sucursal en España

POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.



Fdo.: David Vincent Lattes

[Signature]

Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán

X4381114M
RUBEN DARIO
GONÇALVES
(R: B83023754)

ANEXO 7
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Reporting)

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de WILLIS que deberá proporcionar los siguientes informes, con la frecuencia y en el formato que se indica a continuación:

- Informes anuales:

Informe	Periodicidad	Fecha envío	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Anual	01/Febrero	XLS	WILLIS	CNP	Correo	Informe anual con el histórico

- Informes mensuales:

Informe	Periodicidad	Fecha envío	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Comisión Report	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Liquidation Report	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Ministerio de Justicia	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Histórico AML	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP - PBC CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Informe SLA	Mensual	Día 15	XLS	WILLIS	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Informe	Periodicidad	Fecha envío	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Pólizas (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Póliza-Producto (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Póliza-Asegurado-Garantía (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Póliza-Tomador (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Póliza-Garantía-Asegurado-Beneficiario (Base	Mensual	Día 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS

referencial)							
Personas (Base referencial)	Mensual	Dia 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Recibos (Base referencial)	Mensual	Dia 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Stock file (Base referencial)	Mensual	Dia 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Payment file (Base referencial)	Mensual	Dia 7	XLS	WILLIS	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Informe de reconciliación bancaria	Mensual	Día 15	XLS	WILLIS	CNP	Correo	Está en desarrollo por parte de WILLIS
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Mensual	Día 20	XLS	WILLIS	CNP	Correo	Información sobre el stock de quejas que incluye el último estado de las quejas gestionadas por WILLIS durante el mes anterior (del 1 al 31).

- Informes semanales:

Informe	Periodicidad	Fecha envío	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Envío Ficheros EIAC por distribuidor	Semanal	Viernes	XLS	WILLIS	Carrefour	SFTP - Mientras correo	

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27 de enero de 2023.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España y
CNP CAUTION, Sucursal en España

POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.

Fdo.: David Vincent Lattes

Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán

X4381114M
RUBEN DARIO
GONCALVES
(R:
B83023754)

Digitally signed by X4381114M RUBEN GONCALVES (R: B83023754)
On: 2023-01-27 10:58:01-01'00
At: ATAEAT0304PUESTO
1/37020/15092021135347.
X4381114M RUBEN DARIO GONCALVES
MERCHAN CN-X4381114M RUBEN DARIO
GONCALVES (R: B83023754).
ID: Z 5 4 97-VATE3-B83023754. O-WILLIS
DNP: WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L., C-HES
Ruben I am the author of this document
Date: 2023-01-27 10:58:01-01'00
Faxit PhantomPDF Version: 10.1.9