

Fecha Hoja de Firma:	30/11/2023						
Sociedad:	CNP ASSURANCES / CNP CAUTION						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input checked="" 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: <input type="checkbox"/>
Solicitado por:	Fabrice Alberti						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	Contrato de TPA con Crawford para administrar los productos						

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

Denominación del Documento:	Contrato de prestación de servicios							
Apoderado/s de CNP: (según importe económico del contrato) ⁽¹⁾	David Lattes							
Contraparte: (proveedor, o interveniente)	Crawaford							
Fecha de inicio del contrato:	01/11/2023							
Fecha de vencimiento del contrato:	30/10/2026							
Renovación Táctica:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO						
Preaviso Cancelación:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:					
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Importe:					
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO						
Delegación actividades críticas:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar: Actividad importante					
KPI / SLA:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO						
Presupuestado:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):					
Código CECO:								
Código PEP:								
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO						
Periodicidad del pago:	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input checked="" type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/>	Pago único <input type="checkbox"/>				

- OBLIGATORIO -

Responsable del Departamento y Director correspondiente: Fabrice Alberti	Fecha: 30/11/2023	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: 13/11/2023	Firma: 	
Comentarios Asesoría Jurídica:			
<input type="checkbox"/> CORRESPONSABLE <input type="checkbox"/> ENCARGADO <input type="checkbox"/> N/A			
Verificación de Compras:	Fecha: 30/11/2023	Firma:	
Representante Legal o Director Financiero David Lattes	Fecha:	Firma: 	

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ENTRE

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y

CRAWFORD & COMPANY ESPAÑA, S.A.,

1 de noviembre de 2023

Reunidos:

De una Parte, Don Gonzalo Esteban Fernández de Córdoba mayor de edad, de nacionalidad española, con domicilio a efectos del presente acuerdo en C/ Miguel Angel 14 1º en Madrid y provisto del DNI Nº 50741686Y.

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 NIE nº Y6119145D.

Intervienen:

El primero en nombre y representación de la compañía **CRAWFORD AND COMPANY ESPAÑA S.A** (en adelante, "CRAWFORD", o "EL PRESTADOR", o "TPA"), sociedad de nacionalidad española con CIF A79379731 y con domicilio en Madrid, C/Miguel Angel 14 1º 28010 de Madrid representada en este acto por D. Gonzalo Esteban Fernandez de Cordoba, como apoderado en virtud de escritura otorgada a su favor con fecha 23/04/2021, ante el Notario de Madrid, Pablo de La Esperanza Rodríguez, con el número Tomo 41764 Libro O Folio 211 sección 8 Hoja M14334 de su protocolo, 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 Calle Cedaceros nº 10, planta 5ª, 28014 Madrid y NIF W0013620J. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30.634, Folio 137 Hoja M-73979., y,

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA, con domicilio social en Calle Cedaceros nº 10, planta 5ª, 28014 Madrid y NIF W0010754 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 33.803, Folio 166 Hoja M-608403.

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 CRAWFORD y CNP se les denominará conjuntamente como las "Partes" e individualmente como la "Parte".

EXPONEN:

- I. Que el PRESTADOR es una sociedad 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 de su Grupo empresarial 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 el PRESTADOR 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 como TPA a los que hace referencia el presente contrato se realizarán por el PRESTADOR respecto a los Usuarios acordados por las partes, tal y como este término se define en el presente Contrato y sus Anexos.
- 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 como 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 el PRESTADOR 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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (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 y el Tomador.
- f. "Precio": Significa lo dispuesto en el Anexo 4 del presente contrato.
- g. "Gestión, tramitación y administración": Significa los servicios de Gestión de siniestros, descritos en el Anexo 1 del presente Contrato.
- h. "Usuarios": Las personas con derecho a acceso a los servicios de gestión y administración de pólizas. Son los asegurados y beneficiarios de los ramos de vida y no vida derivados de los productos de seguro de CNP, y que figuran relacionados en los Anexos al presente contrato.
- i. "Cancelación del Contrato": Significa que el PRESTADOR, como proveedor de servicios de gestión y administración de pólizas, no seguirá siendo responsable de los servicios de gestión y administración de pólizas prestados en virtud del presente Contrato.
- j. "Productos de Seguro o Producto": Significa los seguros distribuidos por CNP, incluidas sus modificaciones posteriores sobre los que se prestarán los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas identificados en los anexos al presente Contrato.
- k. "Incumplimiento": Se entiende por un quebrantamiento de las estipulaciones recogidas en el presente Contrato y/o sus anexos, que no pueda ser subsanado o que no se subsane en un plazo de TREINTA (30) DÍAS naturales a partir de la recepción de la notificación escrita del incumplimiento. En el caso de los Protocolos Operativos y SLA's, se considerará que existe un incumplimiento cuando no se alcancen los niveles de servicio de forma reiterada, es decir, durante 2 (dos) meses consecutivos sin que el proveedor subsane dicho incumplimiento en un plazo de TREINTA (30) DÍAS naturales desde la recepción del requerimiento realizado por CNP.
- l. "Registros": Se entiende todos los libros, registros, cuentas, ficheros, correspondencia, documentación precontractual y contractual acreditativa de las pólizas de seguro, así como cualquier otro registro, documento o evidencia que sirva para probar la contratación y otros documentos ya sea en papel o en cualquier otro formato, relacionados con la prestación de los servicios de gestión y administración de pólizas por parte del PRESTADOR a CNP.
- m. "Territorio": Significa el territorio de España.
- n. "Día Habil": Significa todos y cada uno de los días laborables, de lunes a viernes a excepción de festivos nacionales.
- o. "Error": Significa cualquier fallo en un proceso acordado entre las partes u obligación contractual (incluidos los términos y condiciones de las pólizas de seguro).
- p. "Horas de Trabajo": Significa las horas de 9:00 a 18:00 CET de cada día laborable de forma ininterrumpida, según calendario laboral oficial nacional, de lunes a viernes inclusive, excluyendo los fines de semana y los días festivos nacionales españoles.
- q. "Hecho de Fuerza Mayor": Tiene el significado que se le da en el artículo 1.105 del Código Civil Español.

- 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 y cuya gestión, en toda o parte, sea delegada al PRESTADOR.
- 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 trimestrales entre las Partes para la gestión, control y seguimiento de los servicios de gestión y administración de pólizas por parte del PRESTADOR.
- w. "Comité de Servicios": Significa la convocatoria de reuniones mensuales entre las Partes para la revisión del Anexo 1 del presente Contrato.

II. OBEJTO DEL CONTRATO

A partir de la fecha de entrada en vigor, el PRESTADOR se compromete a asumir los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas a CNP de acuerdo con los términos del presente Contrato y según se detalla en el Anexo 1, así como a asumir los deberes, responsabilidades y tareas auxiliares, incluidos en los mismos. Los servicios de gestión y administración de pólizas se prestarán en relación con las actividades de seguro de CNP 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

CNP se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Proveer al PRESTADOR 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 del PRESTADOR

El PRESTADOR se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- a. Prestación de servicios: el PRESTADOR llevará a cabo los Servicios objeto del presente contrato con la diligencia legalmente exigible durante su vigencia. En todo caso, la prestación de los Servicios de gestión y administración de pólizas se realizará conforme a los procesos operativos adjunto al Contrato como Anexo 1, y con los niveles de servicio que allí se establecen.
- b. Las modificaciones de estos procesos operativos deberán reflejarse por escrito, y quedarán como adenda al referido Anexo, debiendo ser firmadas tanto por el PRESTADOR como por CNP.
- c. Infraestructura necesaria: el PRESTADOR dispondrá de la necesaria infraestructura y la mantendrá en las condiciones de operatividad y eficacia para la correcta prestación de los Servicios.

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, así como 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, el PRESTADOR 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 via 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 de noviembre 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 periodos, 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 DOS (2) 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 el PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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 del PRESTADOR de los compromisos de confidencialidad establecidos en presente Contrato;
- k. Inmediatamente por CNP en el caso de que el PRESTADOR sufra un cambio de control accionario.

- I. 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 y a solicitar la devolución del equivalente a TRES (3) 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 incumplidora. En este caso la parte incumplidora 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 objeto del Contrato hasta la finalización de la prestación total del Servicio en cuestión.

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

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* se 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 a estos efectos (o en un plazo mayor que acuerden las partes), las Partes someterán el Plan de Salida al procedimiento establecido en la Cláusula "Resolución de Conflictos" del presente Contrato.

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. El PRESTADOR seguirá prestando y CNP seguirá recibiendo los Servicios según las condiciones establecidas en 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 IV.2.I), se aplicará la penalización por terminación anticipada allí prevista.

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

En el caso de terminación del Contrato, el PRESTADOR 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 del PRESTADOR.

El PRESTADOR, si así lo solicita CNP, deberá encargarse, a coste de CNP, de que se copien todos los Datos de CNP 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 en un plazo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la rescisión del presente Contrato.

El PRESTADOR 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, el PRESTADOR 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.

El PRESTADOR apoyará, asistirá y cooperará con CNP y con cualquier tercero designado por ésta 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 ésta que 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 costes no correspondientes a la normal gestión de los Servicios) en que el PRESTADOR tuviera que incurrir para la transmisión de la información y datos a CNP o el tercero designado por ésta, serán asumidos por CNP o por dicho tercero designado. El PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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 el PRESTADOR no cumple plenamente con lo estipulado en la presente Cláusula, o no lo hace dentro de los plazos acordados por las partes en este contrato, estará obligado a pagar una penalización a CNP. Para no dar lugar a interpretación, el incumplimiento 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; o cualquier otra cuestión similar a las anteriores. La penalización será equivalente al importe total abonado por CNP al PRESTADOR en concepto de remuneración de servicios por el presente 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 CRAWFORD por la prestación de los Servicios de CRAWFORD 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, el PRESTADOR 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 el PRESTADOR.

Datos de la cuenta bancaria: ES9501620001220077999001

e) Datos para envío de factura

El envío de las facturas se realizará por parte de CRAWFORD a la siguiente dirección de correo electrónico. Igualmente, CRAWFORD 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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (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.

El PRESTADOR tendrá la condición de Encargado del Tratamiento de los datos de carácter personal que sea necesario para la prestación de los Servicios objeto de este Contrato, 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 del PRESTADOR: Data Protection Officer: David Parker, Group DPO privacy@global.crawco.com
	Por parte de CNP:

	<p>CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA</p> <p>CNP CAUTION SUCURSAL EN ESPAÑA</p> <p>Dirección postal: Calle Cedaceros 10, Planta 5, 28014 Madrid</p> <p>Delegado de Protección de Datos: dpd.es@cnp.es</p>
¿Con qué finalidad se tratan sus Datos personales?	<p>La finalidad del Tratamiento de los firmantes y las personas de contacto es gestionar de forma adecuada la relación contractual objeto de este Contrato. Las Partes tratarán estos datos para satisfacer el interés legítimo que tienen ambas compañías de mantener el contacto entre ellas durante la prestación de los servicios.</p> <p>Los Datos Personales serán conservados mientras sean necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales y legales asumidas.</p>
¿Cuál es la legitimación para el Tratamiento de sus Datos Personales?	<p>La base de legitimación deriva de la ejecución de medidas precontractuales y contractuales, así como del interés legítimo de cada una de las Partes de mantener relaciones de cualquier índole con la otra para cumplir con las condiciones del Contrato.</p>
¿Cuáles son sus derechos cuando facilita sus Datos Personales?	<p>Los sujetos interesados tienen derecho a obtener confirmación sobre si las Partes están tratando Datos Personales que les conciernen, o no. En particular, tienen derecho a:</p> <p>Acceder a sus Datos Personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.</p> <p>En determinadas circunstancias, pueden solicitar la limitación del Tratamiento de sus Datos Personales, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</p> <p>Asimismo, también tiene derecho a oponerse al Tratamiento de sus Datos Personales. En tal caso, el Responsable del Tratamiento dejará de tratar los Datos Personales, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.</p> <p>Los representantes de las Partes pueden ejercer los referidos derechos dirigiendo un correo electrónico a cada una de las direcciones electrónicas designadas en la primera fila de esta tabla. Puede obtener información adicional acerca de sus derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos en www.agpd.es</p> <p>Cuando el representante no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en www.agpd.es.</p>

VIII. RELACIONES LABORALES Y SUBCONTRATACIÓN

El PRESTADOR llevará a cabo los Servicios de forma totalmente independiente a CNP, disponiendo de cuanto personal y material sea preciso para la prestación del servicio. El PRESTADOR actuará únicamente en nombre e interés de CNP en la medida estrictamente prevista en el presente Contrato.

Los trabajadores del PRESTADOR que tengan encomendada la prestación de los servicios contratados objeto de este Contrato, recibirán las órdenes e instrucciones de trabajo directamente del PRESTADOR.

Asimismo, los trabajadores del PRESTADOR que, por indicación del mismo, tomen parte en la prestación de los servicios, se hallarán siempre y en todo caso, bajo el control, dirección y facultad disciplinaria del PRESTADOR, que será la única responsable de que la contratación, el mantenimiento y el cese de la relación laboral de dichos trabajadores se atenga a la legislación vigente.

El PRESTADOR se compromete a nombrar un representante que actuará como contacto con CNP, que será quien velará por la correcta prestación de los servicios conforme a lo pactado, y quien se encargará de coordinar y dirigir, en nombre y representación del PRESTADOR, a los empleados de éste en todo momento.

El PRESTADOR garantiza el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social respecto de sus empleados y, en su caso, empleados de sus contratistas o subcontratistas, por lo que se responsabilizará frente a CNP de cualquier incumplimiento en esta materia. En relación con dicho personal, el PRESTADOR mantendrá indemne a CNP de la totalidad de las cuantías que pudieran derivarse de responsabilidades en materia salarial y de seguridad social que pretendan hacerse valer frente a CNP.

El personal del PRESTADOR y, en su caso, de sus contratistas o subcontratistas se mantendrá bajo el exclusivo ámbito de organización y dirección del PRESTADOR o de su respectiva empresa, sin tener ningún vínculo laboral con CNP.

Para el supuesto de que, por resolución judicial firme CNP fuera condenada a hacerse cargo de personal que hubiera pertenecido a la plantilla de CRAWFORD el mismo deberá pagar a CNP una cantidad igual a la que CNP debiera pagar a ese personal en concepto de indemnización por despido improcedente.

IX. RESPONSABILIDAD

El PRESTADOR será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionaren a CNP, incluido el importe de cualesquiera sanciones que se le impongan por tal circunstancia, con motivo de:

- Las infracciones que cometa, por acción o por omisión, de cualesquiera disposiciones legales, reglamentarias o de rango inferior incluidas políticas, manuales o procedimientos que debiera aplicar.
- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Contrato.
- Los mismos actos a que se refieren los apartados precedentes cuando sean realizados por los empleados y/o los subcontratistas del PRESTADOR.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los epígrafes (i) y (ii) siguientes, el PRESTADOR no será responsable frente a CNP por los siguientes daños o pérdidas: lucro cesante, pérdidas de oportunidad, pérdidas o daños reputaciones, pérdida de beneficios, incrementos de costes o cualquier otro daño o pérdida indirectos salvo que los mismos hayan sido causados por dolo o negligencia grave por parte del PRESTADOR.

La responsabilidad del PRESTADOR frente al CLIENTE en relación con cualquier reclamación por incumplimiento del presente Contrato, por negligencia, o por cualquier otra causa excepto el dolo o negligencia grave, estará limitada de conformidad con lo siguiente:

- i. en relación con cualquier reclamación por lesión o muerte causada al personal del CNP por negligencia del PRESTADOR al amparo de este Acuerdo y durante su vigencia, la responsabilidad del PRESTADOR será la que derive de la legislación aplicable en cada caso;
- ii. en relación con cualquier reclamación que sea resultado de cualquier acto fraudulento (incluyendo robo) por parte del personal del PRESTADOR durante el desarrollo de la colaboración objeto de este Contrato, la responsabilidad del PRESTADOR será la que derive de la legislación aplicable en cada caso;

En relación con cualquier otra reclamación o asunto relacionado con la colaboración objeto de este Contrato, la responsabilidad total del PRESTADOR estará limitada la cantidad equivalente a tres veces los honorarios efectivamente percibidos por el PRESTADOR en relación con los servicios prestados en el período de 12 meses inmediatamente anteriores a la reclamación.

Sin perjuicio de lo establecido en los epígrafes (i) y (ii) anteriores, el PRESTADOR no será responsable frente a CNP respecto de cualquier reclamación por incumplimiento del presente Contrato o de cualquier obligación legal o estatutaria en la medida en que dicho incumplimiento sea resultado, directa o indirectamente, de cualquier acción u omisión negligente o culposa por parte de CNP o de cualquier tercero.

CRAWFORD considera que la información que utiliza y los supuestos que aplica para el desarrollo de esta colaboración son razonables. No obstante, parte de la información utilizada por CRAWFORD es subjetiva y podría no ser precisa. Por lo tanto, CRAWFORD no realiza ninguna declaración o garantía al CLIENTE, ya sea expresa o implícita, acerca de la veracidad, integridad o exhaustividad de las informaciones que se obtengan de fuentes distintas de CRAWFORD, excepto en caso de que CRAWFORD conozca o razonablemente deba conocer que dichas informaciones son incorrectas, inexactas o se encuentran incompletas.

X. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas han sido acordados por las Partes de conformidad con lo establecido en los correspondientes Anexos.

Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas se prestarán desde la sede del PRESTADOR en Madrid (España). Todos los contactos con los clientes deben ser en el idioma español.

Asimismo, el PRESTADOR no podrá realizar cambios que afecten a los servicios sin haber obtenido la conformidad previa y por escrito de CNP.

XI. PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES Y RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE

El PRESTADOR mantendrá, actualizará y testará, a su propio coste, el Plan de Continuidad de Negocio que mostrará a CNP cuando ésta lo requiera. El PRESTADOR probará de forma anual el Plan de Continuidad de Negocio, e informará a CNP de los resultados de dichas pruebas, dentro de los TREINTA (30) DÍAS siguientes a su finalización, así como de las deficiencias detectadas y los planes de acción de mejora que deban implementarse.

El PRESTADOR deberá poner en práctica todas las medidas o cambios necesarios para asegurar que el Plan de Continuidad de Negocio cumple con sus obligaciones derivadas de este Contrato.

Cada una de las Partes deberá notificar a la otra Parte en cuanto sea razonablemente posible si cree que ha habido o que es posible que se produzca un hecho que requiera la implementación del Plan de Continuidad de Negocio. En dicho caso, las Partes pondrán en marcha inmediatamente el Plan de Continuidad de Negocio, y el PRESTADOR llevará a cabo sus obligaciones indicadas en dicho Plan.

Asimismo, en una eventual situación de *disaster recovery / business continuity* acaecida sobre CNP, El PRESTADOR, sin perjuicio de acordar términos comerciales, deberá prestar todo su apoyo y asistirle, colaborando con todos los medios personales y técnicos necesarios para el restablecimiento de la actividad de CNP (y en su caso, la recuperación de datos).

XII. GESTIÓN DEL CAMBIO

Durante toda la duración del Contrato, las Partes acuerdan centrarse constantemente en la mejora continua de los Servicios.

Las modificaciones al presente Contrato deberán acordarse por ambas Partes y formalizarse en un anexo al mismo.

Dichas modificaciones deberán ser solicitadas por cualquiera de las partes por escrito, mediante comunicación efectuada por el representante de una parte al representante de la otra.

La parte receptora de la solicitud deberá valorar la modificación solicitada y manifestar a la otra su conformidad o desacuerdo con la misma.

En el caso de solicitud de nuevos servicios o desarrollos de carácter informático o modificaciones de los niveles de servicio, el PRESTADOR deberá entregar por escrito a CNP el coste económico correspondiente a dicho cambio, el plazo de desarrollo, y en su caso, los niveles de servicio a aplicar, para la aceptación por escrito por parte de CNP.

Los nuevos servicios, o desarrollos informáticos solicitados por CNP y que sean financiados por ella, no podrán ser utilizados por el PRESTADOR en la prestación de servicios a otros terceros de cualquier clase, salvo que las Partes acuerden otra cosa.

Cuando dichos nuevos servicios o desarrollos informáticos generen derechos de propiedad intelectual para el PRESTADOR, CNP ostentará una licencia de uso exclusiva e irrevocable, para usar, adaptar, modificar, copiar y dar soporte en la medida que sea necesaria para recibir, mantener o transferir los Servicios.

El PRESTADOR se obliga en todo momento a adecuar los Servicios a la normativa en vigor, realizando los cambios necesarios para ello y soportando los costes derivados de dichos cambios.

El PRESTADOR deberá soportar los costes derivados de la resolución de incidentes de los aplicativos y/o procesos o, de aquellos gastos que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio establecidos inicialmente.

XIII. FUERZA MAYOR

Si una de las Partes (la "Parte Afectada") no puede, le resulta difícil o debe retrasar el desempeño de alguna de sus obligaciones derivadas de este Contrato por un Hecho de Fuerza Mayor:

- Las obligaciones de la Parte Afectada derivadas de este Contrato se suspenderán mientras dure el Hecho de Fuerza Mayor y hasta el punto en que dicho hecho impida, dificulte o retrase dichas obligaciones;

- La Parte Afectada deberá notificar inéditamente a la otra Parte por escrito y, en todo caso, en un plazo no superior de 24 (veinticuatro) horas desde la fecha en la que comenzó el Hecho de Fuerza Mayor, y los efectos de dicho Hecho de Fuerza Mayor sobre su capacidad de desempeñar sus obligaciones derivadas del presente Contrato;
- Si la Parte Afectada no procede a comunicar en el plazo establecido la existencia de un Hecho de Fuerza Mayor, los Servicios se deberán seguir prestando y se continuará la aplicación de los Niveles de Servicios y penalizaciones establecidas al efecto.
- La Parte Afectada hará todos los esfuerzos razonablemente posibles para mitigar los efectos del Hecho de Fuerza Mayor sobre el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato; y
- En cuanto sea razonablemente posible tras la finalización del Hecho de Fuerza Mayor, la Parte Afectada notificará a la otra Parte por escrito con acuse de recibo que dicho Hecho de Fuerza Mayor ha finalizado y retomará el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.

Si el Hecho de Fuerza Mayor se prolongara durante más de QUINCE (15) DÍAS naturales desde el día en el que comienza el Hecho de Fuerza Mayor, CNP podrá rescindir este Contrato notificándose al PRESTADOR por escrito con una antelación de al menos TREINTA (30) DÍAS naturales.

XIV. FACULTAD DE SUPERVISIÓN, REGISTROS, AUDITORÍAS E INSPECCIONES

El PRESTADOR mantendrá Registros adecuados en relación con los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas y, en todo momento, durante la vigencia del presente Contrato permitirá a CNP, sus representantes, agentes/distribuidores designados y auditores internos y externos, con un preaviso de, al menos, SETENTA Y DOS (72) horas o inmediatamente, en caso de una infracción importante, de incumplimiento de las obligaciones del Contrato, o cuando lo requiera la autoridad de control sin limitación: el acceso razonable a sus instalaciones, y cualquier otro medio incluidos libros, documentos y registros, en la medida en que éstos se relacionen con el objeto de este Contrato y para responder las cuestiones de cualquier supervisor bajo cuya supervisión se encuentre CNP en el Territorio. CNP, sus representantes, agentes/distribuidores designados, auditores internos o externos y en su caso la autoridad de supervisión, tendrán derecho a inspeccionar cualquiera de esos libros, documentos y Registros relacionados con los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas, así como de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en el Anexo 1. Además, el PRESTADOR proporcionará a CNP o sus representantes, agentes/distribuidores designados y auditores la información relativa a los mismos que CNP pueda razonablemente requerir para verificar el desempeño de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas y la exactitud de cualquier cantidad adeudada a CNP en relación con las Pólizas.

Salvo en caso de requerimiento judicial o regulatorio, no estará permitido llevar a cabo más de dos auditorías al año y en horario laboral. El importe de las Auditorías que se inicien por iniciativa de CNP serán a cargo de la misma.

No se dará acceso directo a sistemas informáticos ni dispositivos tecnológicos para proteger la información de otros clientes.

Los miembros del equipo de auditoría o control asumen un estricto deber de confidencialidad y están sujetos al secreto profesional frente a terceros como se establece en la cláusula de confidencialidad del presente Contrato. Asimismo, CNP se compromete a suscribir con los auditores o agentes externos que contrate con estos fines un acuerdo de confidencialidad a satisfacción del PRESTADOR.

CNP podrá realizar un examen externo e independiente (ya sea financiero, de suscripción, relacionado con cuestiones de cumplimiento o de otro tipo) de registros, libros, documentos y registros informáticos, y el PRESTADOR adoptará sin demora las medidas que indique CNP que sean necesarias para remediar cualquier defecto que se ponga de manifiesto en ese examen. El PRESTADOR prestará asistencia y apoyo a CNP cuando se lleve a cabo ese examen externo e independiente. CNP se compromete a no contratar a ningún competidor directo del PRESTADOR para llevar a cabo esta auditoría externa. En particular, los auditores externos que apoyen a CNP en la auditoría del PRESTADOR no deben tener ningún Conflicto de Interés con este.

El PRESTADOR se compromete a facilitar la información y explicaciones necesarias a los auditores internos y/o externos de CNP para posibilitar las funciones de auditoría y revisión.

En el plazo máximo de UN (1) MES desde la finalización de una auditoría por parte de CNP, se enviará un informe preliminar al PRESTADOR, que dispondrá de un plazo máximo de DOS (2) SEMANAS para hacer cualquier observación por escrito y para proporcionar información adicional. Después de este período, CNP enviará al PRESTADOR el informe final.

Según el tipo de auditoría realizada, el informe debe incluir obligatoriamente:

- El alcance de la auditoría /inspección;
- Un resumen de las comprobaciones y observaciones;
- Las conclusiones y los posibles riesgos identificados durante los análisis y;
- Recomendaciones y propuesta de plan de acción acordada por las Partes.

El PRESTADOR se compromete a remitir por escrito a CNP, en el plazo de UN (1) MES a partir de la recepción del informe definitivo, las medidas adoptadas o previstas para aplicar las recomendaciones contenidas en el informe.

Durante las siguientes campañas de auditoría, y como máximo antes de que finalice el segundo año siguiente al de la inspección, CNP comprobará la implantación de estos planes de acción acordados entre las partes y su eficacia.

Al término de esta verificación y constatación de la eficacia, CNP remitirá un “quitus” de gestión al PRESTADOR. Este descargo constituye una renuncia a todo recurso por parte de CNP, para el año o años objeto de la auditoría, sobre todos los actos de gestión del PRESTADOR objeto del informe de auditoría. El quitus no se refiere a las condenas que pueda dictar contra el PRESTADOR una autoridad de control.

Si la auditoría establece el mantenimiento de anomalías o la no corrección de las anomalías observadas, se incluirá una nueva recomendación en el nuevo informe de auditoría; esta observación no permitirá que se conceda el quitus de gestión.

CNP se compromete a auditar todas las actividades encomendadas al PRESTADOR en un plazo máximo de 2 años, previendo que con motivo de cada nueva auditoría se comprobarán las actividades encomendadas al PRESTADOR que estén dentro del alcance de dicha auditoría durante todo el período transcurrido desde la última auditoría de dichas actividades.

Se especifica que CNP conservará su derecho de recurso contra el PRESTADOR cada vez que demuestre que un incumplimiento cometido tiene carácter de falta intencionada, en particular cuando haya sido ocultada por los directivos o responsables del PRESTADOR.

CNP se reserva el derecho de actuar contra el PRESTADOR en cualquiera de los siguientes casos:

- Fraude de cualquiera de los empleados del PRESTADOR;
- La ocultación intencional o negligente por parte del PRESTADOR, durante las auditorías, de cualquier información pertinente de la que la CNP sólo tenga conocimiento después de la adopción de la resolución de la misma;

- Toda decisión de gestión que sea objeto de controversia o para la cual CNP haya manifestado su disconformidad;
- Incumplimiento por parte del PRESTADOR, donde "Incumplimiento" a los efectos de esta Cláusula significa el incumplimiento de cualquiera de las condiciones o instrucciones e indicaciones de CNP recibidas para la ejecución del presente contrato y aceptadas por escrito por el PRESTADOR, así como las instrucciones contenidas en el informe final de auditoría o;
- Cualquier otro caso que CNP entienda que se están vulnerando sus derechos.

XV. GOBERNANZA

Las Partes establecerán un Comité de Servicios que constará de una persona nombrada por el PRESTADOR y de un representante de CNP. Los miembros iniciales del Comité de Servicios serán los Representantes indicados en la Cláusula "Notificaciones".

El primer Comité de Servicios se reunirá en un plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la Fecha de Efecto del Contrato.

El Comité de Servicios celebrará reuniones de revisión, al menos de forma trimestral o con otra frecuencia que acuerden las Partes (las "Reuniones de Revisión") para debatir los asuntos que se indican en la presente Cláusula, si bien podrán tratar cualquier otro asunto que sea interés de las partes. Los Representantes correspondientes de cada Parte o sus delegados y otros representantes de las Partes que sean apropiados para los asuntos que van a tratarse podrán asistir o participar (por conferencia telefónica o videoconferencia) en las Reuniones de Revisión correspondientes.

El PRESTADOR entregará a CNP informes de actividad al menos CINCO (5) DÍAS hábiles antes de las Reuniones de Revisión programadas, indicando las actividades que ha llevado a cabo desde la celebración de la última Reunión de Revisión, y los importes relacionados que se hayan cobrado a CNP (los "Informes de Actividad").

El Comité de Servicios debatirá sobre los siguientes temas:

- Revisará el cumplimiento por parte del PRESTADOR de los Niveles de Servicio según se indica en el Anexo 1;
- Revisará los Informes de Actividad entregados por el PRESTADOR;
- Analizará la necesidad de servicios adicionales, si existen;
- Establecerá y pondrá en práctica los planes de acción que sean convenientes para la mejora de la calidad de cualquiera de los Servicios;
- Identificará y analizará soluciones humanas, organizativas y técnicas para mejorar continuamente los Servicios que se prestan; y
- En caso de ser necesario, pero siempre sin perjuicio de los derechos de las Partes que se establecen en la Cláusula "Resolución de Conflictos y Jurisdicción", llevará a cabo una función de resolución de Conflictos informal.

Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP.

El PRESTADOR preparará las actas de cada Reunión de Revisión. Dichas actas se enviarán a CNP para su revisión por correo electrónico. En caso de que CNP no se oponga al contenido de las actas en un plazo de SIETE (7) DÍAS hábiles desde su recepción, los asuntos mencionados en las mismas constituirán un registro válido y vinculante de las decisiones que se tomaron en la Reunión de Revisión. En caso de existir cualquier desavenencia, será aplicable el proceso de Resolución de Conflictos que se incluye en la Cláusula Resolución de Conflictos y Jurisdicción.

Asimismo, el PRESTADOR y CNP establecerán un Steering committee que constará de personas nombradas por el PRESTADOR y por representantes de CNP. Los miembros iniciales del steering committee serán los Representantes indicados en la Cláusula "Notificaciones".

El Steering committee celebrará reuniones de revisión, al menos de forma mensuales o con otra frecuencia que acuerden las Partes para debatir la revisión del Anexo 1. Los Representantes correspondientes de cada Parte o sus delegados y otros representantes de las Partes que sean apropiados para los asuntos que van a tratarse podrán asistir o participar (por conferencia telefónica o videoconferencia) en las Reuniones de Revisión correspondientes.

CRAWFORD entregará a CNP una agenda de reunión al menos CINCO (5) DÍAS hábiles antes de las reuniones, indicando las actividades que CRAWFORD ha llevado a cabo durante desde la celebración de la última.

Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP.

XVI. CONTROL Y REPORTING

CNP y el PRESTADOR se reunirán, al menos, mensualmente para examinar el cumplimiento del presente Contrato y sus anexos.

Las Partes tienen la intención de celebrar reuniones siempre que sea necesario para examinar cuestiones relativas al presente Contrato.

Todos los reportes proporcionados por el PRESTADOR a CNP de conformidad con lo establecido en los Anexos al presente contrato se harán en el formato comunicado por CNP.

En caso de que el PRESTADOR incumpla el Indicador de SLA Nº 1, tal como se establece en el Anexo 1 "Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's" del presente Contrato, el PRESTADOR informará inmediatamente de dicho suceso al Responsable de Operaciones de CNP. El PRESTADOR proporcionará a CNP un informe en el que se detalle la naturaleza y la duración de la infracción y cualquier otra información que CNP solicite en relación con la infracción.

XVII. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGLAMENTOS

El PRESTADOR, en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, cumplirá en todo momento con todas las leyes aplicables y todos los códigos, directrices y requisitos pertinentes emitidos por la autoridad reguladora o gubernamental competente.

El PRESTADOR deberá atenerse a todas las disposiciones legales, reglamentarias y directrices en vigor que resulten aplicables, y deberá colaborar con CNP en todo lo necesario y sin limitación para asegurar su cumplimiento. El PRESTADOR deberá establecer los procedimientos internos adecuados que permitan garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, y en su caso, hacer disponible al cliente las evidencias de dicho cumplimiento. Asimismo, el PRESTADOR se compromete a cooperar con la autoridad de supervisión en relación con las Actividades Externalizadas.

En lo que respecta a la legislación sobre protección de datos, el PRESTADOR se obliga a cumplir con toda la legislación de protección de datos aplicable en España durante la vigencia del Contrato, de conformidad con el anexo 3 el presente Contrato.

En particular, el PRESTADOR cumplirá con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo aplicables en el Territorio, incluyendo listas de sancionados, así como los requisitos comunicados por CNP,

basándose en el manual de prevención de blanqueo. El PRESTADOR realizará todas las comprobaciones y la debida diligencia del cliente con respecto a aquellas operaciones en las que el PRESTADOR paga los siniestros o los reembolsos de primas directamente al cliente en nombre de CNP. El PRESTADOR se compromete a enviar, a petición de CNP, todos los documentos (o copias de los mismos) relacionados con la verificación de la identidad de las partes aseguradas y/o los beneficiarios de conformidad con el programa de cumplimiento de la legislación contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo de CNP o la documentación que pueda solicitar CNP para cumplir sus obligaciones en virtud de la legislación aplicable en cada momento sobre prevención del blanqueo de capitales y prevención del terrorismo.

Asimismo, el PRESTADOR llevará a cabo la verificación de los clientes de CNP contra las listas PEP (personas públicamente expuestas) y SIP (Special Interest Person) así como contra las listas de sancionados que se están publicando en la Unión Europea como consecuencia de las sanciones financieras internacionales desde el 28 de febrero del 2022 se están aplicando.

En la medida en que lo exija el desempeño de sus funciones en virtud del presente Contrato, el PRESTADOR adoptará las prácticas estándar de la industria y cumplirá, en todo momento, y en todos los aspectos, con las leyes y reglamentos aplicables en lo que respecta a la recepción, el acuse de recibo, la manipulación, la custodia, la contabilidad, la documentación, el registro, la transferencia y la gestión en general, de todas las primas y los fondos en poder del PRESTADOR en relación con las pólizas.

El PRESTADOR se compromete a no asociarse, participar o cometer Prácticas Corruptas en relación con el presente Contrato o en conexión con él. Además, El PRESTADOR se compromete a garantizar que no se relacionará con ningún subcontratista, agente o tercero que esté vinculado de alguna manera a Prácticas Corruptas. El PRESTADOR acuerda que prohibirá esas Prácticas Corruptas en el seno de su organización, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Soborno;
- Extorsión o solicitud;
- El tráfico de influencias; y
- Prácticas Corruptas, en relación con un funcionario público en el plano internacional, nacional o local, un partido político, un funcionario de un partido o un candidato a un cargo político, y un director, funcionario o empleado de un partido, ya sea que estas prácticas se realicen directa o indirectamente, incluso a través de terceros.

El PRESTADOR declara que cuenta con un Código ético y de conducta adaptado a sus circunstancias particulares y cuya actualización será notificada a CNP y capaz de detectar la corrupción y de promover una cultura de integridad ética en su organización. El PRESTADOR declara que ha implementado y mantendrá actualizada una política de anticorrupción durante la vigencia de este Contrato ambos documentos estarán a disposición de CNP durante toda la vigencia del contrato, pudiendo CNP acceder a los mismos en cualquier momento.

Si surge alguna circunstancia posterior a la Fecha de entrada en vigor de este contrato que haga necesario que CNP evalúe la idoneidad del PRESTADOR para seguir prestando los Servicios de gestión y administración de pólizas, el PRESTADOR cumplirá y facilitará toda información o documentación que le solicite CNP a fin de garantizar que no esté involucrado en ninguna actividad o práctica corrupta ni tenga conexión con ella en un plazo máximo de DIEZ (10) DÍAS hábiles desde que CNP lo solicite. El incumplimiento de las obligaciones sobre lucha y prevención de la corrupción, PEP y sancionados por parte del PRESTADOR que afecten a la ejecución del presente Contrato podrá dar lugar a la resolución inmediata del presente Contrato a instancias de CNP.

XVIII. OBLIGACIONES LABORALES DEL PRESTADOR

La naturaleza de este Contrato es la propia de un arrendamiento de servicios de carácter exclusivamente mercantil. Por lo expuesto, no se deriva relación o vínculo laboral alguno entre las Partes, ni entre el Cliente y el personal o colaboradores del PRESTADOR que, eventualmente, pudieran estar prestando alguno de los servicios que constituyen el objeto del Contrato.

En ningún caso los empleados del PRESTADOR se consideran personal de CNP no dependiendo ni funcional ni orgánicamente y no asumiendo CNP responsabilidad alguna en materia laboral respecto de los mismos. Para el supuesto de que, por resolución judicial firme CNP fuera condenada a hacerse cargo de personal que hubiera pertenecido a la plantilla del PRESTADOR, el mismo deberá pagar a CNP una cantidad igual a la que CNP debiera pagar a ese personal en concepto de indemnización por despido improcedente.

El PRESTADOR se obliga a cumplir y hacer cumplir con todo rigor a su personal las obligaciones impuestas por la legislación laboral, especialmente en materia de Seguridad Social y Prevención de riesgos laborales, lo que justificará en cualquier momento a petición de CNP y deberá disponer de una persona encargada de la vigilancia y cumplimiento de tales obligaciones.

El PRESTADOR deberá entregar a CNP, si así se le solicita, y mantener actualizada la siguiente documentación:

- Certificación negativa por descubiertos en la Seguridad Social expedida por el Órgano competente de la Administración. Dicha certificación, acreditativa de estar al corriente en el pago de las cuotas, se entregará antes del inicio de los servicios y se actualizará trimestralmente. La eficacia y validez del Contrato queda condicionada al cumplimiento de aportar inicialmente el mencionado certificado.
- Justificantes de pago de las cuotas de Seguridad Social, correspondientes a los trabajadores empleados en la realización de los trabajos objeto del Contrato. Dichos documentos se aportarán antes del comienzo del servicio pactado.
- Certificación expedida por el PRESTADOR acreditativa del abono de los salarios debidos a los trabajadores empleados en la realización de los trabajos objeto del Contrato.
- En el caso de intervención de personal extranjero, las autorizaciones pertinentes para residir y trabajar en España.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones especificadas facultará a CNP para resolver el Contrato siempre que, habiéndose concedido un plazo de UN (1) mes para la aportación de la documentación citada, el PRESTADOR no la hubiera presentado.

XIX. GARANTÍAS Y COMPROMISOS

Cada una de las Partes declara y garantiza a la otra parte que las obligaciones asumidas por ella en virtud del presente Contrato representan sus obligaciones válidas, legales y vinculantes y por las cuales responderá frente a la otra parte.

Asimismo, cada una de las Partes mantendrá a la otra parte informada de la evolución de todas las cuestiones relacionadas con los asuntos a los que se refiere la Cláusula “Cumplimiento de las Leyes y Reglamentos” y responderá con prontitud a todas las consultas que haga la otra parte en relación con dichos asuntos, en la medida en que puedan afectar al objeto del presente Contrato.

XX. PROPIEDAD INTELECTUAL

EL CLIENTE conservará la titularidad de toda la información y los materiales originales que éste o sus representantes proporcionen al PRESTADOR, así como los derechos de propiedad intelectual sobre dicha información y materiales.

Los servicios se prestan exclusivamente para los fines previstos en el presente contrato, y no podrán ser referenciados ni distribuidos a ningún tercero sin previo consentimiento por escrito de CNP.

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:

Calle Cedaceros 10, planta 5 28014 Madrid. España

Atención: Thierry Vasquez

ii. CRAWFORD:

Domicilio:

Calle Garcia de Paredes 14 1º 28010 Madrid

Atención: D. Gonzalo Esteban

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 el PRESTADOR debe ser conocedor y respetar en sus relaciones con CNP.

Con base a lo anterior, el PRESTADOR 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, el PRESTADOR 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 cualesquiera otras acciones legales que les puedan corresponder.

XXIII. APLICACIÓN 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, el PRESTADOR 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, el PRESTADOR:

- 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, el PRESTADOR 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.
- El PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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.

El PRESTADOR 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 el PRESTADOR específicamente con el fin de ayudar en un proyecto de CNP y no incluye a terceros proveedores de servicios que proporcionen productos o servicios al PRESTADOR en general.

A tal efecto, el PRESTADOR 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 pertenezca el PRESTADOR. En ese caso el PRESTADOR podrá subcontratar servicios con empresas pertenecientes a su Grupo, previa notificación a CNP con DOS (2) MESES de antelación. A estos efectos, se entenderá como grupo empresarial 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 del PRESTADOR, entrará en vigor sin el consentimiento expreso, previo y por escrito de CNP.

En todos los casos de subcontratación, tanto dentro del grupo empresarial del PRESTADOR como fuera de él, los servicios se prestarán bajo la gestión, dirección, control y supervisión de éste. El PRESTADOR 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.

Las tareas que deben realizar estas entidades se especifican en los respectivos acuerdos contractuales independientes que estarán a disposición de CNP en caso de que los requiera. En cualquier caso, los deberes, responsabilidades y obligaciones del PRESTADOR 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, el PRESTADOR y el tercero subcontratista se deberán comprometer y acordar, cada uno de forma irrevocable, que CNP tendrá el derecho unilateral de requerir mediante notificación escrita al PRESTADOR el cese inmediato de la subcontratación.

La rescisión de ese 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 al PRESTADOR 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 el PRESTADOR cambie de un tercero subcontratista a otro, el PRESTADOR 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 el PRESTADOR en la prestación de los Servicios es propiedad de éste, que el apartado de correos será gestionado por el PRESTADOR en nombre de CNP, y que las direcciones de correo electrónico que utilizará el PRESTADOR 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.

El PRESTADOR y CNP 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 tres (3) 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 triplicado y a un solo efecto en el lugar y fecha que se indica en el encabezamiento.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D

DAVID VINCENT
LATTES (R:
W0013620J)

D. David Vincent Lattes

Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES (R:
W0013620J)
Fecha: 2023.12.04
12:16:46 +01'00'

CRAWFORD & COMPANY ESPAÑA, S.A.

50741686Y

GONZALO
ESTEBAN (R:
A79379731)

D. Gonzalo Esteban

Firmado digitalmente
por 50741686Y
GONZALO ESTEBAN
(R: A79379731)
Fecha: 2023.11.27
16:38:43 +01'00'

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES
(R: W0010754J)

D. David Vincent Lattes

Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0010754J)
Fecha: 2023.12.04 12:17:00
+01'00'

ANEXO DE SEGURIDAD

Índice

1	Introducción	5
2	Funciones y Responsabilidades	5
2.1	Cumplimiento.....	5
2.2	Valoración del riesgo.....	5
2.3	Personal de PROVEEDOR.....	6
2.4	Educación, Formación y Sensibilización	6
2.5	Responsable de Seguridad	7
3	Incidentes de Seguridad	8
3.1	Notificación de Eventos e Incidentes de Seguridad	8
3.2	Incidentes de Seguridad	9
3.3	Respuesta de Emergencia	10
3.4	Redundancia.....	10
3.5	Seguridad Física.....	10
3.6	Copias de Seguridad	10
3.7	Trazabilidad	10
3.8	Investigaciones Forenses.....	10
4	Continuidad de Negocio	11
5	Derecho de auditoría.....	11
6	Valoración de la Seguridad.....	12
7	Gobierno de la seguridad de la información.....	13
7.1	Gobierno de la Seguridad de la Información	13
7.2	Importancia de la Gestión de la Seguridad de la Información	13
7.3	Función de Seguridad de la Información.....	13
8	Política de Seguridad de la Información.....	14
8.1	Política de Seguridad de la Información.....	14
8.2	Arquitectura de la Seguridad de la Información	14
9	Gestión de Activos.....	14
9.1	Gestión de los Medios Informáticos	14
9.2	Destrucción de Equipos y Medios Redundantes.....	14
10	Control de Acceso	15
10.1	Autenticación	15
10.2	Mínimo acceso	15
10.3	Acceso Privilegiado.....	15
10.4	Cuentas Genéricas.....	16
10.5	Gestión de las contraseñas	16

10.6	Baja de usuarios	16
10.7	Entorno Compartido.....	16
11	Configuración del Sistema.....	17
11.1	Diseño del Sistema	17
11.2	Administración	17
11.3	Configuración de Sistemas Anfitriones y Redes.....	17
11.4	APIs.....	17
11.5	Parches	17
12	Monitorización	17
12.1	Registro de Sucesos.....	17
12.2	Detección de Intrusos	18
12.3	Filtración de Datos	18
12.4	Sustracción de Datos	18
12.5	Clasificación de la información.....	18
12.6	Ubicación.....	18
12.7	Software no autorizado.....	18
13	Seguridad de la Red.....	19
13.1	Diseño de la Red.....	19
13.2	Documentación de la Red	19
13.3	Conexiones Externas	19
13.3.1	Conexiones con terceros	19
13.4	Cortafuegos	19
13.5	Acceso inalámbrico	20
13.6	Comunicaciones Electrónicas.....	20
14	Criptografía.....	20
14.1	Gestión de las Claves Criptográficas	20
14.2	Infraestructura de Clave Pública	20
14.3	Protección de la Información Confidencial de CNP.....	20
15	Protección Contra Código Malicioso	21
16	Gestión de los cambios, parches y vulnerabilidades.....	21
16.1	Gestión de los Cambios	21
16.2	Soluciones de Emergencia.....	21
16.3	Gestión de los Parches	21
16.4	Gestión de Vulnerabilidades	22
17	Confidencialidad.....	22
18	Terceros y subcontratistas	22

18.1	Contrato de servicios.....	22
18.2	Aseguramiento de Cumplimiento	22

1 Introducción

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR (incluidos los Sistemas de PROVEEDOR) que procesen, almacenen o transmitan información; y
- el código informático utilizado para procesar Datos de CNP incluida la Información Confidencial de CNP.

2 Funciones y Responsabilidades

2.1 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 PROVEEDOR en la periodicidad definida por CNP para medir el estado de la seguridad de PROVEEDOR.

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

2.2 Valoración del riesgo

PROVEEDOR 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. 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 PROVEEDOR no pudiese ser mitigado, PROVEEDOR informará de ello a CNP inmediatamente después de haber completado la valoración (informándole también de las medidas que PROVEEDOR haya tomado o tenga la intención de tomar), y CNP y PROVEEDOR

acordarán, en su caso, las medidas adicionales que puedan adoptarse para mitigar el riesgo en cuestión.

PROVEEDOR 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.

2.3 Personal de PROVEEDOR

PROVEEDOR definirá claramente las funciones y responsabilidades del Personal de PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR que trabaje en los locales de CNP podrá ser supervisada por CNP.

PROVEEDOR se asegurará de que todos los miembros del Personal de PROVEEDOR 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.

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

2.4 Educación, Formación y Sensibilización

PROVEEDOR debe asegurarse de que se ofrezca una formación a todos los miembros del Personal de PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.

PROVEEDOR se asegurará de que dicha Formación en Sensibilización sobre Seguridad se imparte al Personal de PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, para acreditar que dicha formación y las nuevas certificaciones posteriores se hayan llevado a cabo respecto de cada miembro del Personal de PROVEEDOR 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 PROVEEDOR identifique cualquier error u omisión en los registros, los materiales o la impartición de la Formación en Sensibilización sobre Seguridad, PROVEEDOR corregirá dicho error u omisión durante el mes siguiente a su identificación.

2.5 Responsable de Seguridad

PROVEEDOR, antes de la Fecha de Arranque, nombrará a un miembro del Personal de PROVEEDOR para que actúe como Responsable de Seguridad de PROVEEDOR.

El Responsable de Seguridad de PROVEEDOR 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 PROVEEDOR cumple con todas sus obligaciones relativas a la Seguridad de la Información establecidas en el presente Contrato; y
- en relación con los Servicios, actuar como única persona de contacto de CNP en cuestiones relacionadas con la seguridad.

3 Incidentes de Seguridad

3.1 Notificación de Eventos e Incidentes de Seguridad

Si un Incidente de Seguridad real que afecte a los Sistemas de PROVEEDOR ha provocado, un acceso no autorizado a los Datos de CNP, a la Información Confidencial de CNP a los Sistemas de CNP o a los Sistemas de PROVEEDOR utilizados por PROVEEDOR, por CNP o por sus Agentes, o la revelación de éstos, o pudiera tener un efecto negativo sustancial sobre los mismos, PROVEEDOR realizará todos los esfuerzos razonables para informar inmediatamente CNP de dicho Incidente de Seguridad real, quedando en todo caso obligado a realizar dicha notificación dentro de las **12 horas naturales** siguientes al momento en que PROVEEDOR hubiese tenido conocimiento 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR para subsanar los efectos del Incidente de Seguridad

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

- Accesos o intentos de acceso a sistemas, equipos, aplicaciones, ficheros, contenedores, dispositivos, etc. por parte de personas o programas sin autorización.
- Revelación o compromiso de credenciales, datos de autenticación o de cifrado.
- Pérdida total o parcial de datos o de información por cualquier causa.
- Distribución incontrolada: envío de información a personas que no deberían recibirla.
- Pérdida o sustracción de equipos o soportes informáticos, de contenedores o de parte de sus contenidos.
- Ataques sufridos por virus/software malicioso que puedan afectar al intercambio de información entre PROVEEDOR y CNP.
- Otros: cualquier irregularidad o deficiencia detectada relativa al cumplimiento de los criterios de seguridad indicados.

En la medida en la que el posible impacto lo haga necesario, CNP y PROVEEDOR deberán acordar las acciones necesarias, tiempos de resolución y mecanismos de seguimiento.

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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.

Las notificaciones se deben enviar al buzón de correo: seguridad@cnp.es

3.2 Incidentes de Seguridad

La responsabilidad relativa a la gestión de los Incidentes de Seguridad recae en PROVEEDOR, 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

PROVEEDOR sólo podrá revelar datos sobre un Incidente de Seguridad al Personal de PROVEEDOR cuando sea necesario para cumplir con sus obligaciones derivadas del presente Contrato, o para asegurarse de que el Personal de PROVEEDOR pueda desempeñar sus funciones correctamente a efectos de que PROVEEDOR pueda prestar los Servicios.

Si se produce un Incidente de Seguridad, PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR se involucrarán tan pronto como sea razonablemente posible para 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.

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

PROVEEDOR 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.

3.3 Respuesta de Emergencia

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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.

3.4 Redundancia

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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.

3.5 Seguridad Física

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

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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.

3.6 Copias de Seguridad

PROVEEDOR 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.

3.7 Trazabilidad

PROVEEDOR 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.

3.8 Investigaciones Forenses

PROVEEDOR se asegurará de que se instaura un proceso para gestionar los incidentes que den lugar a una investigación forense. A través de dicho proceso, PROVEEDOR 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.

4 Continuidad de Negocio

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, 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 sin demora en caso de que se produzca algún cambio en los requisitos de seguridad relacionados con los activos de PROVEEDOR. 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 PROVEEDOR.

El tiempo de recuperación objetivo (RTO) mínimo que se debe cumplir para reestablecer el servicio en caso de incidente grave debe ser pactado entre CNP y PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.

5 Derecho de auditoría

PROVEEDOR deberá aportar, a requerimiento de CNP, evidencias de evaluaciones 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. PROVEEDOR se compromete al cumplimiento del posible plan de acción resultante de dichas auditorías.

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

PROVEEDOR 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 proveedor de servicios o Subcontratista contienen disposiciones al menos igual de restrictivas 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 PROVEEDOR para poner en práctica cualquier medida correctora.

6 Valoración de la Seguridad

Como parte de la valoración de la seguridad CNP, se incluirán los sistemas de PROVEEDOR que den servicio a CNP dentro del alcance de los ejercicios de Pentesting y/o Hacking Ético realizadas por el PROVEEDOR con carácter anual.

CNP y/o sus Agentes tendrán derecho a realizar una Valoración de la Seguridad en los Sistemas de PROVEEDOR, mediando un preaviso escrito remitido por CNP a PROVEEDOR con VEINTE (20) Días Hábiles de antelación. La frecuencia, el ámbito y los métodos empleados para realizar la Valoración de la Seguridad serán comunicados al Proveedor QUINCE (15) Días Hábiles antes del inicio de la Valoración de la Seguridad.

CNP o sus Agentes dedicarán todos los esfuerzos razonables para asegurarse de que la Valoración de la Seguridad se lleve a cabo de una forma que cause el menor trastorno posible al funcionamiento de los Servicios y a las demás actividades de PROVEEDOR.

PROVEEDOR prestará a CNP toda la asistencia razonable que éste o sus Agentes puedan solicitarle en relación con la Valoración de la Seguridad, y se asegurará de que los acuerdos que alcance con cualquier Tercero proveedor de servicios o Subcontratista al que pueda recurrir para la prestación de los Servicios contienen disposiciones al menos igual de restrictivas que las que se establecen en el presente apartado.

Dentro de los DIEZ (10) Días Hábiles siguientes a la finalización de una Valoración de la Seguridad, la parte que hubiera contratado al Tercero Evaluador de la Seguridad informará por escrito a la otra parte de los resultados de la Valoración de la Seguridad, poniendo de relieve los problemas de seguridad que pudieran haberse detectado.

PROVEEDOR, dentro de los DIEZ (10) Días Hábiles siguientes a la recepción de los resultados de la Valoración de la Seguridad, presentará un plan de acciones correctoras en el que se detallarán las medidas a adoptar y las fechas en las que los problemas de seguridad estarán totalmente resueltos.

CNP tendrá derecho a aprobar las fechas y las medidas indicadas en el plan de acciones correctoras. Una vez ejecutado el plan, PROVEEDOR confirmará por escrito a CNP que ha puesto en práctica todas las medidas establecidas en el plan, y que se han resuelto todos los problemas de seguridad dentro de los plazos acordados.

Tras la implantación completa del plan de acciones correctoras, CNP tendrá derecho a contratar, o a exigir a PROVEEDOR que contrate, a un Tercero Evaluador de la Seguridad (en ambos casos, a costa de PROVEEDOR), para que realice una nueva Valoración de la Seguridad que garantice que se han resuelto plenamente los problemas de seguridad previamente identificados. En caso de que se detecte algún fallo adicional, deberá seguirse el mismo proceso establecido.

Si, después de un Incidente de Seguridad, CNP deseara realizar una Valoración de la Seguridad de emergencia las partes acordarán un plazo razonable para la realización de dicha Valoración de la Seguridad que, en todo caso, se llevará a cabo dentro de los DIEZ (10) Días Hábiles siguientes a la recepción de la correspondiente notificación escrita remitida por CNP.

PROVEEDOR probará de forma periódica (y al menos una vez al año) el código de software y otros aspectos de los principales componentes que soportan el servicio, para detectar áreas en las que podría producirse una amenaza a la seguridad. Los resultados de dichas pruebas deberán remitirse a CNP de forma proactiva en las reuniones mensuales de seguimiento.

7 Gobierno de la seguridad de la información

7.1 Gobierno de la Seguridad de la Información

PROVEEDOR 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.

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

7.2 Importancia de la Gestión de la Seguridad de la Información

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

7.3 Función de Seguridad de la Información

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR. Esta función de cara a CNP se materializará en la figura del Responsable de Seguridad, quien se designará en la Fase de Arranque.

8 Política de Seguridad de la Información

8.1 Política de Seguridad de la Información

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

8.2 Arquitectura de la Seguridad de la Información

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

9 Gestión de Activos

9.1 Gestión de los Medios Informáticos

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR o ser gestionadas o contratadas por éste.

9.2 Destrucción de Equipos y Medios Redundantes

PROVEEDOR se asegurará de que todos los equipos y medios informáticos redundantes 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).

10 Control de Acceso

10.1 Autenticación

PROVEEDOR se asegurará de que todos los miembros del Personal de PROVEEDOR que tengan acceso al Sistema de PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR se asegurará de que el Sistema de PROVEEDOR 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 ataques basados en la adivinación de contraseñas o la fuerza bruta;
- Las sesiones deben restringirse 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.

10.2 Mínimo acceso

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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.

10.3 Acceso Privilegiado

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, 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.

10.4 Cuentas Genéricas

PROVEEDOR 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.

10.5 Gestión de las contraseñas

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

PROVEEDOR se asegurará de que el Sistema de PROVEEDOR 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;
- 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.
- Relativo a las contraseñas para dar servicio a CNP, estas bajo ningún concepto pueden ser más permisivas que la política de contraseñas de CNP.

10.6 Baja de usuarios

PROVEEDOR 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.
- Notificación de las bajas a CNP en un plazo inferior a 24 (veinticuatro) horas.

10.7 Entorno Compartido

Si PROVEEDOR presta los Servicios a CNP desde un emplazamiento que comparte con uno o varios Terceros, PROVEEDOR 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 PROVEEDOR que intervengan en la prestación de los Servicios.

11 Configuración del Sistema

11.1 Diseño del Sistema

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

11.2 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.

11.3 Configuración de Sistemas Anfitriones y Redes

PROVEEDOR se asegurará de que los sistemas anfitriones y las redes que formen parte de los Sistemas de PROVEEDOR se configuren de forma que respondan a Buenas Prácticas de la Industria, a las especificaciones y a los requisitos de funcionalidad aplicables, e impidan la instalación de actualizaciones incorrectas o no autorizadas en dichos sistemas y redes.

11.4 APIs

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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.

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

11.5 Parches

PROVEEDOR 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.

12 Monitorización

12.1 Registro de Sucesos

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.

PROVEEDOR conservará este registro al menos durante los DOCE (12) meses siguientes a su creación, o durante el período distinto que CNP pueda solicitarle razonablemente en cualquier momento, y lo protegerá frente a cualquier cambio no autorizado (lo que incluye la modificación o la eliminación de un registro). PROVEEDOR transmitirá el registro a CNP, previa solicitud de éste.

PROVEEDOR revisará los registros relativos a todos los sucesos clave que se encuentren en los Sistemas de PROVEEDOR (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.

12.2 Detección de Intrusos

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

12.3 Filtración de Datos

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

12.4 Sustracción de Datos

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

12.5 Clasificación de la información

PROVEEDOR 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.

12.6 Ubicación

PROVEEDOR deberá solicitar siempre, la autorización de CNP antes de proceder a la reubicación de hardware y software que trate información de la CNP a otra ubicación.

12.7 Software no autorizado

PROVEEDOR 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.

13 Seguridad de la Red

13.1 Diseño de la Red

La red de PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR disponga de Información de CNP.

13.2 Documentación de la Red

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

La red de PROVEEDOR 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 razonable tras la solicitud.

13.3 Conexiones Externas

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

13.3.1 Conexiones con terceros

PROVEEDOR 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.

13.4 Cortafuegos

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

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 se mostrará el resultado en la revisión periódica del servicio junto a CNP.

13.5 Acceso inalámbrico

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

13.6 Comunicaciones Electrónicas

E-mail: PROVEEDOR se asegurará de que sus sistemas de correo electrónico estén protegidos por una combinación de políticas (incluida una política de utilización que CNP considere aceptable), formación y controles de seguridad técnicos y procedimentales documentados.

Mensajería Instantánea: PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.

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

14 Criptografía

14.1 Gestión de las Claves Criptográficas

PROVEEDOR 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 Buenas Prácticas 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.

14.2 Infraestructura de Clave Pública

Si se utiliza una infraestructura de clave pública (PKI), PROVEEDOR 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.

14.3 Protección de la Información Confidencial de CNP

Sin perjuicio de las obligaciones de PROVEEDOR, PROVEEDOR, de acuerdo con las Buenas Prácticas 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.

- PROVEEDOR 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.
- PROVEEDOR 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.

15 Protección Contra Código Malicioso

PROVEEDOR 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.

PROVEEDOR 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.

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

16 Gestión de los cambios, parches y vulnerabilidades

16.1 Gestión de los Cambios

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

16.2 Soluciones de Emergencia

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.

16.3 Gestión de los Parches y Obsolescencia

PROVEEDOR velará por que los sistemas en los que se dé servicio a CNP siempre permanezcan bajo soporte del fabricante con el fin de asegurar que este libera parches de seguridad.

PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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.

16.4 Gestión de Vulnerabilidades

PROVEEDOR dispondrá de un proceso documentado para identificar y subsanar las vulnerabilidades de seguridad que presente el software entregado a CNP, implementará las medidas técnicas requeridas para la detección periódica de vulnerabilidades y facilitará a CNP las actualizaciones correspondientes en cuanto estén disponibles. Así como las soluciones temporales que sirvan para mitigar el riesgo en caso de no existir un parche oficial disponible.

17 Confidencialidad

PROVEEDOR 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 defensa de sus intereses con relación al quebranto de confidencialidad.

18 Terceros y subcontratistas

18.1 Contrato de servicios

PROVEEDOR 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 al menos igual de rigurosos que los que PROVEEDOR está obligado a aplicar en virtud del presente contrato. Dichos servicios se prestarán en virtud de los correspondientes contratos.

18.2 Aseguramiento de Cumplimiento

PROVEEDOR se asegurará de que todos los contratos firmados con subcontratistas y otros terceros que cuenten con la confianza de PROVEEDOR para la prestación de los Servicios establezcan el derecho de PROVEEDOR y de CNP (o de sus agentes) a realizar de forma conjunta e independiente una comprobación de la seguridad, para asegurarse de que estén cumpliendo con las obligaciones asumidas por PROVEEDOR en virtud del presente Contrato.

Si, en opinión de CNP, un subcontratista o cualquier Tercero Proveedor fuese considerado no apto tras la correspondiente revisión de la seguridad, CNP podrá exigir a PROVEEDOR (en el plazo de tiempo que CNP considere apropiado) que deje de recurrir a dicho Subcontratista o a ese Tercero, y que encuentre un sustituto que CNP considere aceptable.

Alternativamente, y únicamente a instancias de CNP, CNP podrá aceptar un compromiso del Subcontratista por el que se obligue a acordar con PROVEEDOR un plan correctivo legalmente vinculante, en el que deberán indicarse las acciones y los plazos necesarios para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto a través de la revisión, y cuya finalización exitosa deberá ser aprobada por CNP.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 1 de noviembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D

Firmado digitalmente
por Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES (R:
W0013620J)
Fecha: 2023.12.04
12:18:52 +01'00'

DAVID VINCENT
LATTES (R:
W0013620J)

D. David Vincent Lattes

CRAWFORD & COMPANY
ESPAÑA S.A.

50741686Y
GONZALO
ESTEBAN (R:
A79379731)

Firmado digitalmente
por 50741686Y
GONZALO ESTEBAN
(R: A79379731)
Fecha: 2023.11.27
15:18:33 +01'00'

D. Gonzalo Esteban

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES
(R: W0010754J)

Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0010754J)
Fecha: 2023.12.04 12:19:05
+01'00'

D. David Vincent Lattes

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, CRAWFORD 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.

CRAWFORD prestará a CNP los servicios de gestión de siniestros relacionados con el seguro PÓLIZA COLECTIVA PROTECCIÓN DE PAGOS "VIAJES NAUTALIA", cuyas garantías se indican a continuación:

Garantías aseguradas con CNP Caution, Sucursal en España:

- Desempleo o Pérdida Involuntaria de Empleo.

Garantías aseguradas con CNP Assurances, S.A., Sucursal en España:

- Incapacidad Temporal por cualquier causa.
- Hospitalización por cualquier causa.

1. SERVICIOS INCLUIDOS

Se relacionan los servicios incluidos:

- 1) Atención telefónica y/o por correo (postal o electrónico);
- 2) Gestión de siniestros;
- 3) Gestión, guarda y custodia de la documentación de siniestros y reclamaciones.
- 4) Gestión de quejas y reclamaciones derivadas de la prestación de siniestros;
- 5) Ejercicio de derechos de protección de Datos Personales con relación a los datos derivados de la gestión de siniestros;
- 6) Informes periódicos;
- 7) Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC-FT)

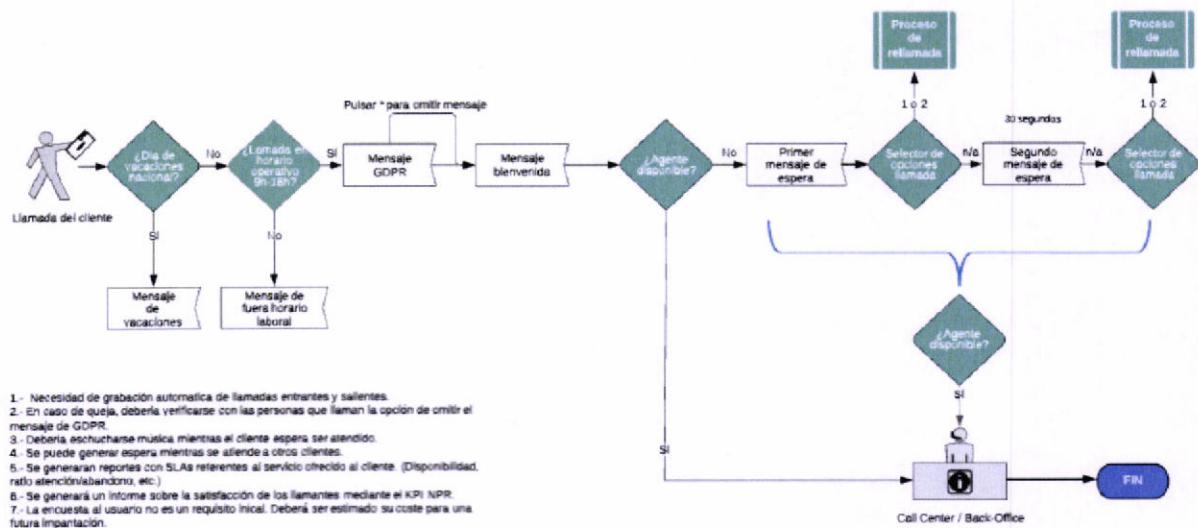
Todos los periodos en días descritos en este Anexo I están expresados en días hábiles.

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

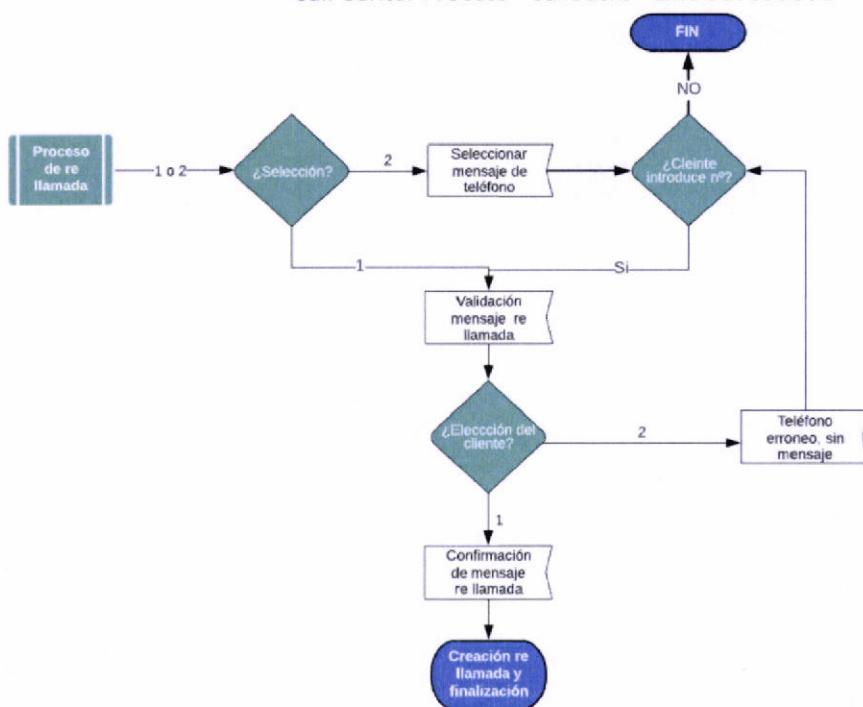
CRAWFORD proporcionará un Servicio de Atención Telefónica, por correo postal o por correo electrónico, a los beneficiarios para la gestión de sus siniestros:

- Gestión de siniestros y;
- Atención a las consultas, quejas, reclamaciones y derechos de los interesados en relación con la protección de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el Anexo 3 del presente contrato.

Call Center Process - Line 917699061



Call Center Process - Callbacks - Line 917699061



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

- Teléfono¹: 917699061

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

- Correo electrónico:
 - Prestaciones: cnp@crawford-spain.com

Crawford 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 Crawford 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 Crawford 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.

Crawford 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
Información a facilitar al Cliente	Información correcta y completa facilitada a los Clientes (Auditoría trimestral hasta un volumen máximo de 20 llamadas / trimestre)	Mensual	>= 90%	1
Correo electrónico, para consultas, duplicados	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) GESTIÓN DE LOS SINIESTROS

Crawford 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;
- Provisión de los siniestros;
- Información sobre el estado de tramitación del siniestro;
- Atención de quejas y reclamaciones solo relacionado con el siniestro;
- 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. Crawford 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.

Crawford 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 Crawford y a través de la herramienta *Claims Manager*, permitiendo a CNP consultar los siniestros.

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

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

Crawford 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 Desempleo:

- Copia legible de DNI/NIE en vigor del Asegurado.
- Vida Laboral original, actualizada y completa que justifique al menos 60 días en desempleo.
- Copia legible del último contrato de trabajo indefinido
- Copia de la Carta de notificación de despido de la empresa, en papel de la empresa debidamente firmada y sellada.
- Copia legible del Certificado de Empresa y dos últimas nóminas debidamente firmado y sellado.
- Copia del desglose de la liquidación e indemnización efectuada por la empresa, en papel de la empresa

debidamente firmado y sellado.

- 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 ERE copia de la comunicación a la Autoridad Laboral competente de la decisión del ERE así como de las consecuencias del mismo y comunicación de la empresa al trabajador.
- Copia de la carta del SEPE u organismo que lo sustituya aceptando el pago de la prestación con el periodo reconocido.
- Factura del viaje asociado detallada con los importes pagados y pendiente de abonar en su caso.
- Justificante de titularidad de la cuenta bancaria del Asegurado
- Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

Documentación Cobertura Incapacidad Temporal por cualquier causa:

- Fotocopia legible del DNI/NIE en vigor del Asegurado.
- Vida laboral actualizada y completa (trabajadores por cuenta ajena), toma de posesión (funcionarios) o en caso de autónomo, documento acreditativo de estar inscrito en el régimen de Autónomos de la Seguridad Social y último pago.
- Copia legible de los partes de baja que acrediten, durante al menos 60 días consecutivos, la incapacidad temporal del Asegurado expedido por la Seguridad Social u Organismo Competente
- Copia legible del Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la naturaleza y la fecha origen de la enfermedad o accidente que causó la incapacidad. En el certificado se hará constar específicamente si existen antecedentes relacionados con la causa de la incapacidad, las fechas de diagnóstico de los mismos y tratamientos seguidos.
- **Además de lo anterior en caso de Hospitalización** copia del informe de ingreso y alta hospitalaria.
- **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.
- Factura del viaje asociado detallada con los importes pagados y pendiente de abonar en su caso.
- Justificante de titularidad de la cuenta 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

Documentación Cobertura Hospitalización por cualquier causa:

- Copia legible de DNI/NIE en vigor del Asegurado.
- Vida laboral actualizada y completa o en caso de no haber trabajado nunca, informe sobre la inexistencia de situaciones emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Copia del parte de hospitalización con especificación de la hora de entrada y salida del centro hospitalario que justifique al menos 15 días consecutivos de hospitalización.
- Copia legible del Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la naturaleza y la fecha origen de la enfermedad o accidente que causó la hospitalización. En el certificado se hará constar específicamente si existen antecedentes relacionados con la causa de la hospitalización, las fechas de diagnóstico de los mismos 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.
- Factura del viaje asociado detallada con los importes pagados y pendiente de abonar en su caso.
- Justificante de titularidad de la cuenta 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.

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. En ese caso Crawford se pondrá en contacto en CNP informando de la incidencia y solicitando instrucciones para su resolución.

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, Desempleo, Hospitalización o cualquier cobertura fijada 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 por cualquier causa, Hospitalización por cualquier causa o Desempleo.

Crawford procederá a la declaración del expediente (sin documentación) en un máximo de 2 (DOS) Días Hábiles desde la recepción de la comunicación, comprobando o recabando 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.

En el momento de la declaración del expediente se provisionará el siniestro con la suma asegurada, el importe del viaje contratado asociado a la póliza, siendo el importe máximo a provisionar 2.500 €, se deberá tener en cuenta el número de asegurados por certificado y el importe que corresponde provisionar.

Si en el plazo de 30 (TREINTA) Días Hábiles no recibe documentación alguna, procederá a enviar una carta recordatoria denominada AVISO. 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 teniendo en cuenta los plazos legales de prescripción (2 años para desempleo y 5 para el resto de las coberturas).

Una vez recibida la documentación, Crawford 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:** Crawford emite correo electrónico solicitando la documentación pendiente;
- **Se rechaza:** No cumple con las condiciones del seguro. Crawford emite carta de rechazo, vía correo electrónico con acuse de recibo al/los beneficiario/s y;
- **Se acepta:** Cumple con los requisitos del Seguro y se procede al pago del siniestro.

Crawford envía carta de aceptación y liquidación, vía correo electrónico/postal con acuse de recibo con al/los beneficiario/s.

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

En el supuesto que el Asegurado/Beneficiario diera positivo contra listas, antes del pago del siniestro, se debe informar con carácter inmediato a CNP a la siguiente dirección de correo: upbc@cnp.es. CNP una vez revisado informará a Crawford en el plazo máximo de 24 horas, si se procede al pago o si es necesario cualquier tipo de documentación adicional.

Crawford 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 (en el caso de superar el importe delegado) a través de la herramienta de *Claims Manager*, generando el fichero de pago correspondiente y enviándolo a la cuenta bancaria que figura a continuación.

IBAN:

Divisa / Currency : EUR / EURO

BIC O SWIFT:

Los beneficiarios remitirán la documentación relativa a los siniestros al buzón cnp@crawford-spain.com.

NORMAS DE DELEGACIÓN

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

- Importes de prestación hasta 2.500€, Crawford podrá aceptar y realizar pagos de siniestro.

Crawford 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 siniestros de Crawford.

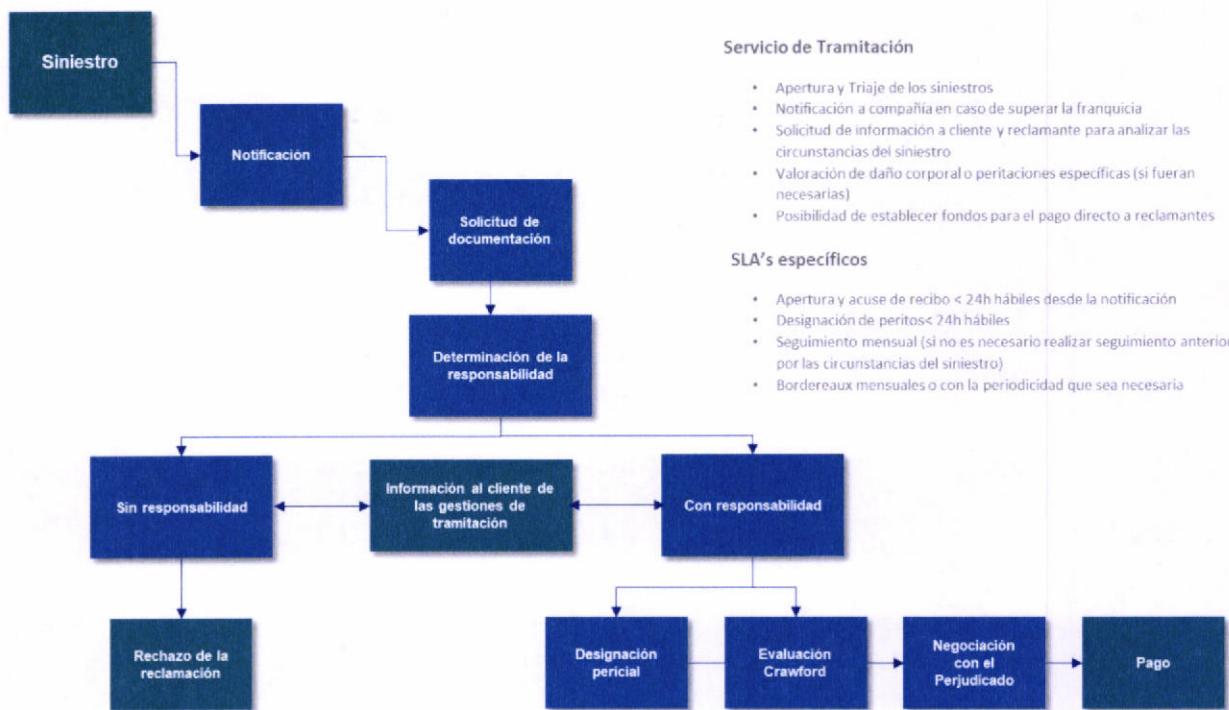
La forma y contenido de las comunicaciones por escrito con el tomador serán las acordadas entre Crawford y CNP.

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

FLUJO DE SINIESTROS CRAWFORD

Siniestros Bajo Franquicia

Servicio de Gestión de Siniestros – Visión del proceso a alto nivel



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%	1
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%	2

3) GESTIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN

Crawford 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	Solicitud de documentación para prestación
Email	Aceptación y liquidación de prestación
PDF	Documentación recibida para la gestión completa del siniestro
PDF	Documentación recibida y gestionada en relación a Quejas y/o Reclamaciones

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

4) GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SINIESTROS

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.

Crawford 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. Crawford llevará a cabo la gestión y tramitación cumpliendo, en todo momento, con el Reglamento de 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 queja o 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. Crawford 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. Crawford facilitará a CNP un sistema de consulta sobre las quejas o reclamaciones recibidas y las alegaciones redactadas por Crawford, así como la documentación complementaria, plazos de respuesta con el fin de que CNP pueda realizar un seguimiento permanente de los expedientes;
 - iv. Crawford 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 Crawford 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 Crawford, 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.

Crawford 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 de gestión de las quejas y reclamaciones;
- Número de quejas y reclamaciones;
- Causas de las quejas y reclamaciones;
- Tipos de resolución de expedientes: aceptados, rechazados;
- Quejas y Reclamaciones pendientes;
- Importe por reclamación;
- Provincia y código postal y;
- Cualquier otra información relevante.

Crawford 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 protecciondelcliente@cnp.es.

Crawford 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, Crawford 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 CRAWFORD	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

5) EJERCICIO DE DERECHOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Si Crawford 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 Habil 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, Crawford 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

Crawford 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

6) INFORMES PERIÓDICOS

Crawford 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)
- Siniestros (mensual)
- Quejas y Reclamaciones (mensual)
- Ejercicio de derechos de protección de Datos Personales (mensual)
- Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC-FT) (previa petición del Experto Externo de CNP)

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

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

Según el Manual de PBC-FT de CNP aplicable a las operaciones de pagos de siniestros gestionados por Crawford, 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
Identificación de beneficiario PEPs, SIP Sancionados para su aprobación previa (Nombre completo, Apellido 1, Apellido 2 y fecha de nacimiento)	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

8) GESTIÓN DE CARGA DE LOS FICHEROS Y GESTIÓN DE LOS ERRORES DE CARGA

Se recibirá un fichero Excel a través de transferencia segura de datos SFTP en el que se indicarán de forma periódica las altas, bajas, En estos ficheros se identificarán el nº de certificado, nº de expediente del viaje, nombre y apellidos del asegurado(hasta un máximo de tres asegurados por certificado, incluyendo porcentaje asegurado), NIF, fecha de compra del viaje (fecha de efecto del seguro), prima neta e impuestos correspondientes.

Crawford procesará en un máximo de 2 días laborables dichos ficheros implementando los procesos de validación necesarios para garantizar que los datos enviados son correctos.

En un máximo de 2 días laborables, en caso de errores, Crawford identificará el tipo de error y enviará notificación al mediador/distribuidor indicando los registros erróneos con el motivo del error para su corrección y solicitará nuevo envío con los registros corregidos.

Se resolverán los errores identificados para su envío a Crawford que deberá cargar los ficheros de nuevo en D+2 (días hábiles) desde su recepción, para que puedan ser incorporados a su sistema de gestión.

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 carga de los ficheros mensuales	Ficheros cargados en un máximo de dos días hábiles / Total ficheros recibidos en el mes	Mensual	>= 95%	1
Errores enviados para su resolución	Registros con errores en la carga, identificados con el tipo de error y enviados/ Total de registros mensuales con errores	Mensual	>= 95%	1

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 “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, Crawford 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 o 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 OCHENTA) días.
- Cierre Administrativo/rechazados: Se tendrán en cuenta aquellos que desde la fecha de cierre no haya transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.

A cierre de cada mes, aquellos siniestros que ya hayan cumplido los 180 (CIENTO OCHENTA) 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 Crawford de su gestión.

Crawford 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 CRAWFORD

- **Plataforma gestión de Siniestros:** Claims Manager. CNP tendrá acceso de consulta para poder realizar la validación de los siniestros.
- **Plataforma Reclamaciones:** Claims Manager. CNP tendrá acceso de consulta
- **Gestor Documental:** Claims Manager. 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 Crawford 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

- Crawford 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 Crawford aparezca en ninguna comunicación, Crawford 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 triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 27/11/2023

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

CRAWFORD & COMPANY ESPAÑA S.A

Fdo.: D. David Vincent Lattes

Y6119145D Firmado digitalmente
DAVID VINCENT por Y6119145D DAVID
LATTES (R: VINCENT LATTES (R:
W0010754J) W0010754J)
Fecha: 2023.12.04
12:18:00 +01'00'

Y6119145D Firmado digitalmente
DAVID VINCENT por Y6119145D DAVID
LATTES (R: VINCENT LATTES (R:
W0013620J) W0013620J)
Fecha: 2023.12.04
12:18:13 +01'00'

Fdo.: Gonzalo Esteban

50741686Y Firmado
GONZALO digitalmente por
ESTEBAN (R: 50741686Y
A79379731) GONZALO ESTEBAN
Fecha: 2023.11.29
11:44:50 +01'00'

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: CRAWFORD COMPANY ESPAÑA (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

Supresión

Destrucción

Comunicación

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, fecha de nacimiento, domicilio y dirección fiscal, email, Datos bancarios, datos de salud, género y siniestros, en su caso, datos de actividad profesional o de carácter socioeconómico, cuando sea necesario para el cumplimiento de medidas de diligencia en materia de prevención del blanqueo de capitales.

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 tercera 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, y a través de correo electrónico enviado a seguridad@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 Apéndice se Seguridad 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 triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 1 de noviembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID Firmado digitalmente por
VINCENT LATTES Y6119145D DAVID VINCENT
(R: W0010754J) LATTES (R: W0010754J)
Fecha: 2023.12.04 12:20:08
+01'00'

D. David Vincent Lattes

CRAWFORD COMPANY ESPAÑA, S.A.

D. Gonzalo Esteban

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D Firmado digitalmente por
DAVID VINCENT Y6119145D DAVID
LATTES (R: VINCENT LATTES (R:
W0013620J) W0013620J)
Fecha: 2023.12.04 12:20:23
+01'00'

D. David Vincent Lattes

50741686Y Firmado
GONZALO digitalmente por
ESTEBAN (R: 50741686Y
A79379731) GONZALO ESTEBAN
(R: A79379731)
Fecha: 2023.12.04
16:09:35 +01'00'

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

CNP ASSURANCES, S.A.,
SUCURSAL EN ESPAÑA

Y

CNP CAUTION, SUCURSAL
EN ESPAÑA

Y

CRAWFORD SERVICES S.L.

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 Crawford 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

Precio por siniestro pagado o rechazado

De 1 a 250 siniestros	75€
De 251 a 500 siniestros	70€
+ de 500 siniestros tramitados	65€

Los precios pactados no incluyen IVA. CRAWFORD emitirá factura mensual, que será abonada por CNP a 30 días.

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.

Las Partes negociarán anualmente, con una antelación de dos meses al vencimiento, el importe de la remuneración que será aplicable para el siguiente periodo.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 1 de noviembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES
(R: W0013620J)
Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES (R:
W0013620J)
Fecha: 2023.12.04 12:21:00
+01'00'

D. David Vincent Lattes

CRAWFORD & COMPANY ESPAÑA, S.A.

50741686Y
GONZALO
ESTEBAN (R:
A79379731)
Firmado
digitalmente por
50741686Y
GONZALO ESTEBAN
(R: A79379731)
Fecha: 2023.11.27
15:26:21 +01'00'

D. Gonzalo Esteban

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID
VINCENT LATTES
(R: W0010754J)

Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0010754J)
Fecha: 2023.12.04 12:21:14
+01'00'

D. David Vincent Lattes

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 y CNP CAUTION, Sucursal en España:



Asegurando
un mundo
más abierto

**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 fehaciente 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 guía 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.

Puedes encontrar estos principios en CapEthic, nuestro código de conducta del Grupo, en nuestra web corporativa www.cnp.fr y en nuestras políticas, disponibles previa solicitud.

3 de Julio de 2023

Stéphane DEDEYAN
Director General

Sun LEE
Director Conformidad Grupo

Y en prueba de recepción el suscriptor en el carácter con el que interviene, firma el presente anexo en Madrid a 1 de noviembre de 2023

Leído y conforme.

POR CRAWFORD COMPANY ESPAÑA S.A

50741686Y
GONZALO
ESTEBAN (R:
A79379731)

Firmado digitalmente
por 50741686Y
GONZALO ESTEBAN (R:
A79379731)
Fecha: 2023.11.27
15:28:01 +01'00'

Fdo.: D. Gonzalo Esteban

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

ENTRE

CNP ASSURANCES, S.A.,
SUCURSAL EN ESPAÑA

Y

CNP CAUTION, SUCURSAL
EN ESPAÑA

Y

CRAWFORD SERVICES, S.L.

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 interface para alimentar el referencial que serán a medida para siniestros. Una descripción de cada uno de estos ficheros será proporcionada por CNP a CRAWFORD por escrito. CRAWFORD 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:

Las partes acordarán los protocolos de comunicación vía SFTP.

(c) Proceso de control de cambios:

Debe ponerse en marcha un proceso de control de cambios para asegurar que los cambios implementados por CRAWFORD 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.
- 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 CRAWFORD 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 triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 1 de noviembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID

VINCENT LATTES (R:

W0010754J)

D. David Vincent Lattes

Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0010754J)
Fecha: 2023.12.04 12:21:58 +01'00'

CRAWFORD COMPANY ESPAÑA, S.A.

50741686Y

GONZALO

ESTEBAN (R:

A79379731)

D. Gonzalo Esteban

Firmado digitalmente
por 50741686Y
GONZALO ESTEBAN
(R: A79379731)
Fecha: 2023.11.27
15:29:27 +01'00'

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

Y6119145D DAVID

VINCENT LATTES (R:

W0013620J)

D. David Vincent Lattes

Firmado digitalmente por
Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0013620J)
Fecha: 2023.12.04 12:22:12 +01'00'

ANEXO 7
AL CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE
SERVICIOS
(Reporting)
ENTRE

CNP ASSURANCES, S.A.,
SUCURSAL EN ESPAÑA

Y
CNP CAUTION,
SUCURSAL EN ESPAÑA

Y
CRAWFORD



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

- Informes anuales:

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Anual	01/Feb	XLS	CRAWFORD	CNP	Correo	Informe anual con el histórico
Histórico Sanction Screening por petición del Experto Externo	Anual	Dia 5	XLS	CRAWFORD	CNP - PBC CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después

- Informes mensuales:

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Informe SLA	Mensual	Día 5	XLS	CRAWFORD	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Histórico de siniestros (Base referencial)	Mensual	Día 5	XLS	CRAWFORD	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones) Vinculadas solo a los siniestros gestionados.	Mensual	Día 5	XLS	CRAWFORD	CNP	Correo	Información sobre el stock de quejas que incluye el último estado de las quejas gestionadas por CRAWFORD durante el mes anterior (del 1 al 31).

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

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

Y6119145D DAVID Firmado digitalmente por
VINCENT LATTES Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0013620J)
(R: W0013620J) Fecha: 2023.12.04 12:23:03
+01'00'

Fdo.: David Vincent Lattes

Y6119145D DAVID Firmado digitalmente por
VINCENT LATTES Y6119145D DAVID VINCENT
LATTES (R: W0010754J)
(R: W0010754J) Fecha: 2023.12.04 12:23:17
+01'00'

POR CRAWFORD & COMPANY ESPAÑA S.A

50741686Y Firmado digitalmente
GONZALO por 50741686Y
ESTEBAN (R: GONZALO ESTEBAN
(R: A79379731) Fecha: 2023.11.27
A79379731) 15:31:24 +01'00'

Fdo.: Gonzalo Esteban